

Análisis de los efectos producidos por el Covid-19 en el sector transporte público terrestre de pasajeros en el Municipio de Aguachica, Cesar (Colombia)

Jennifer Katherine Castañeda Giraldo

C.C 1.065.902.920

Jessica Katerine Villalba Lozano

C.C 1.065.898.778

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica
Dirección de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Programa de Administración de Empresas
Aguachica, Cesar

2023

Análisis de los efectos producidos por el Covid-19 en el sector transporte público terrestre de
pasajeros en el Municipio de Aguachica, Cesar (Colombia)

Jennifer Katherine Castañeda Giraldo
C.C1065902920

Jessica Katerine Villalba Lozano
C.C1065898778

Director

Sandra del Pilar Otalvarez Martinez

Administradora publica

Magister En Administración publica

Doctorando en formación en diversidad

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica
Dirección de Ciencias Administrativas, Contables y Económicas
Programa de Administración de Empresas
Aguachica, Cesar

2023

Nota de Aceptación

Director del proyecto

Evaluador 1

Evaluador 2

Aguachica, Cesar 18 octubre de 2023

Dedicatoria

Dedico este arduo trabajo a mis padres **Diana María Giraldo Jiménez** en donde su amor y palabras de ánimo y motivación lograron que yo este ahora obteniendo mi título de Administradora de Empresas y a **David Castañeda Rivera** por apoyarme financieramente, por estar conmigo en cada etapa de mi vida, a mis hermanos; en particular a mi hermana **Kelly S. Castañeda** que con sus palabras me daba motivación cada vez que me quería dar por vencida, mis amigas que me brindaron su acompañamiento en toda la carrera y a la vida por darme la oportunidad de vivir y compartir con personas profesionales y de llevar conmigo experiencias aplicables para mi etapa profesional.

Reiterando el soporte y sostén por parte de mis padres, hermanos, y sobrinos a quienes admiro y respeto con toda el alma, por todo su apoyo, y constante lucha en brindarme lo mejor y acompañarme en cada paso para cumplir un logro más en mi vida, por creer y confiar en mí siempre.

"Tener dedicación a lo que se quiere es importante, pero hay algo que importa más, y es el creer en ti mismo pues de ello sacaras lo mejor en todas partes".

**JENNIFER KATHERINE
CASTAÑEDA GIRALDO**

Dedicatoria

El presente documento está dedicado a Dios, mi madre **Nancy Villalba Lozano** que es mi motor a seguir adelante y siempre ha estado conmigo en los momentos más importantes de mi vida, a mis hermanas **Nazly Yoliana Marquez Villalba, Mailyn Dayana Marquez Villalba** quienes me apoyaron en cada una de las metas propuestas en mi carrera. A mis amigas que con su cariño incondicional siempre me han apoyado y están dispuestas a hacerme reconocer mis errores, las que siempre están desde mis inicios y que deseo que sigan conmigo en todo lo que resta de vida. Gracias a mi familia que siempre está apoyándome en mi vida.

“Recojan rosas mientras puedan, los tiempos pasan pronto y esta misma flor que sonrío mañana morirá’. Aprovechen el día, que sus vidas sean extraordinarias”.

**JESSICA KATERINE
VILLALBA LOZANO**

Agradecimientos

Agradezco infinitamente a mis padres, hermanos, sobrinos y amigas, el afecto, acompañamiento, impulso y confianza, que me brindaron en todo momento con el fin de alcanzar el objetivo propuesto y al final de hoy; puedo decir que lo logré.

Gracias a todos por haber estado en cada uno de este proceso largo que resulto siendo el logro que hoy tengo en mi vida.

**JENNIFER KATHERINE
CASTAÑEDA GIRALDO**

Agradecimientos

Agradezco principalmente a mi tutora **Sandra Del Pilar Otalvarez Martínez**, por brindarme su confianza, paciencia y disposición en todo momento, quién siempre estuvo guiándome con sus conocimientos y experiencias hacia el logro de un éxito profesional.

A mi familia que con su apoyo desde siempre me brindaron y que no me dejaron desfallecer en los momentos malos en la vida quienes con unas palabras lograron calmar el sin fin de emociones que no dejan seguir adelante.

**JESSICA KATERINE
VILLALBA LOZANO**

Tabla de contenido

Introducción	20
Análisis de los efectos producidos por el Covid-19 en el sector transporte público terrestre de pasajeros en el Municipio de Aguachica, Cesar (Colombia)	23
Planteamiento del Problema	23
Formulación del problema.....	30
Objetivos	30
Objetivo General.....	30
Objetivos específicos.....	30
Justificación	31
Valor teórico.....	33
Relevancia social.....	34
Implicaciones prácticas.....	34
Utilidad metodológica.....	35
Delimitación.....	35
Delimitación teórica-temática.....	35
Delimitación temporal.....	36
Delimitación contextual.....	36
Demografía.....	40
Economía.....	40
Clima.....	40
Potencialidades.....	41
Marco Referencial	41
Antecedentes.....	41
Antecedentes históricos.....	41
Antecedentes Investigativos.....	43
Marco Teórico	47

Fundamentación teórica/conceptual.....	47
Necesidades.....	48
Expectativa.....	49
Satisfacción del usuario.	49
Teoría de la jerarquización de necesidades de Maslow (1954).	50
Teoría de Herzberg.....	52
Las teorías de los procesos.	55
Marco conceptual.....	55
Marco Legal.....	59
Medidas frente a la pandemia COVID-19	59
Aspectos Metodológicos de la Investigación.....	66
Enfoque y Tipo de Estudio	66
Diseño de la Investigación	67
Formulación de Hipótesis (Opcional)	67
Hipótesis 1.	68
Hipótesis 2.	68
Sistema de Variables	68
Población, Tipo De Muestreo Y Muestra.....	69
Población.....	69
Método de muestreo.	71
Determinación de la muestra.....	71

Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información	72
Fuentes de información primaria.	72
Fuentes de información secundaria.	72
Procedimiento	73
Análisis Para el Procesamiento de la Información	74
Esquema Temático	74
Objetivo Especifico 1.....	74
Desarrollo objetivo 2.....	79
Medidas de acción implementadas por el sector de servicio de transporte.	79
Factores de calidad del transporte.	83
Desarrollo objetivo 3.....	86
Propuesta de reactivación económica para el sector de transporte público.	86
Marketing digital.	87
Reinventar la identidad.	88
Nuevos protocolos.	89
Discusión.....	91
Conclusiones	92
Recomendaciones	93
Anexos	95
Bibliografía	99

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Comparativo de despacho de vehículos desde terminales de transporte en el año 2019-2020</i>	27
Figura 2 <i>Movilización de pasajeros en las terminales de transporte de Colombia</i>	28
Figura 3 <i>Mapa del Departamento del Cesar</i>	38
Figura 4 <i>Mapa del Municipio de Aguachica</i>	39
Figura 5 <i>Ubicación de la terminal de transporte del municipio de Aguachica, Cesar</i> ..	39
Figura 6 <i>Componentes que indican la satisfacción del cliente</i>	50
Figura 7 <i>Jerarquía de las necesidades Maslow</i>	51
Figura 8 <i>Relación de teoría de necesidades de Maslow y de los factores de Herzberg</i> ..	54
Figura 9 <i>Empresas que hacen parte de la terminal de transporte de Aguachica, Cesar</i>	70
Figura 10 <i>Empresas que hacen parte de la terminal de transporte de Aguachica, Cesar</i>	77
Figura 11 <i>Descripción del problema para implementar medidas de acción</i>	80

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Normatividad Adoptada sobre el COVID -19</i>	60
Tabla 2 <i>Operacionalización de Variables</i>	68
Tabla 3 <i>Matriz de concordancia de fases, con el cumplimiento de los objetivos</i>	73
Tabla 4 <i>Destinos de viajes en la terminal de transporte del municipio de Aguachica, Cesar.</i>	78
Tabla 5 <i>Requerimientos de bioseguridad para las empresas prestadoras de servicio de transporte Medidas locativas.</i>	83
Tabla 6 <i>Factores que determinan la calidad de un servicio</i>	84
Tabla 7 <i>Variables de un servicio de calidad.</i>	85

Resumen

A causa del Covid-19, la economía colombiana se ha visto directamente afectada en sus diversos sectores por cuenta de las restricciones ocasionadas por la necesidad de distanciamiento. Desde el sector transporte, en especial el servicio público de transporte de pasajeros, los terminales de transporte, afrontaron la crisis a partir del ajuste de sus políticas de atención y despacho, siendo necesario dar cumplimiento a los múltiples decretos emitidos por el gobierno nacional para mitigar un posible problema de salud pública.

En el caso del terminal de transporte de pasajeros del municipio de Aguachica Cesar, los efectos económicos del covid-19 no dieron espera, registrándose la disminución en la prestación del servicio, el aumento de las tarifas de transporte, la reducción de número de vehículos en desplazamiento; entre otras situaciones que en cadena fueron afectando de manera directa e indirecta la microeconomía que se desprende de estos procesos. Esta es una investigación de corte descriptiva con enfoque mixto, para mediar el impacto y los efectos producidos en el contexto económico y social durante el periodo 2020-2021.

Este trabajo permitió identificar el número real de empresas que prestan el servicio de transporte público, las medidas adoptadas en el terminal de transporte para la contención y mitigación del contagio de la covid-19 y algunas estrategias para mejorar el servicio de transporte público atendiendo que a pesar que el trabajo se centra en los efectos producidos por esta pandemia en un periodo determinado, solo hasta el 5 de mayo de 2023 cesaron las medidas para combatir este flagelo.

Palabras claves: Covid – 19, impacto económico, protocolos de bioseguridad, rentabilidad, transporte terrestre de pasajeros.

Abstract

Due to Covid-19, the Colombian economy has been directly affected in its various sectors due to the restrictions caused by the need for distancing. From the transportation sector, especially the public passenger transportation service, the transportation terminals, faced the crisis by adjusting their attention and dispatch policies, making it necessary to comply with the multiple decrees issued by the national government to mitigate a possible public health problem.

In the case of the passenger transport terminal of the municipality of Aguachica Cesar, the economic effects of covid-19 did not wait, registering a decrease in service provision, an increase in transport rates, a reduction in the number of vehicles in displacement; among other situations that, in a chain, directly and indirectly affected the microeconomy that emerges from these processes. This is a descriptive research with a mixed approach, to mediate the impact and effects produced in the economic and social context during the period 2020-2021.

This work made it possible to identify the real number of companies that provide public transport service, the measures adopted at the transport terminal to contain and mitigate the spread of Covid-19 and some strategies to improve the public transport service taking into account that Although the work focuses on the effects produced by this pandemic in a certain period, measures to combat this scourge only ceased until May 5, 2023.

Keywords: Covid – 19, economic impact, biosafety protocols, profitability, land passenger transportation.

Glosario

A continuación, se describen algunas teorías utilizadas para el proyecto de investigación acerca del Análisis de los efectos producidos por la Covid-19 en el sector transporte público terrestre de pasajeros en el Municipio de Aguachica, Cesar (Colombia)

Análisis: Estudio exhaustivo de las diversas partes de un elemento con el objetivo de caracterizarlo y comprenderlo. Numerosas áreas implementan un proceso de análisis para obtener informaciones y, si bien el método equivale al campo de actividad, el objetivo final es siempre el mismo: conocer la naturaleza y la relación de las partes.

Bioseguridad: Es el conjunto de principios, normas, protocolos, tecnologías y prácticas que se implementan para evitar el riesgo para la salud y el medio ambiente que proviene de la exposición a agentes biológicos causantes de enfermedades infecciosas, tóxicas o alérgica.

Covid-19 en el transporte terrestre: Síndrome respiratorio agudo que actúa de manera letal en el sistema respiratorio. En donde el transporte tiene un papel de manera dañina por la inminente transmisión de la enfermedad.

Impacto económico: Son las posibles consecuencias dentro del sistema económico de una organización que se afectada por causas externas en la economía del país a causa de problemas que no están previstos. es la forma en que las sociedades deciden que van a producir, como y para quien, con los recursos escasos y limitados

Organización: Es una asociación o grupo de individuos que se relacionan entre ellos con un mismo objetivo y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinadas metas.

Pandemia: Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.

Transporte público de Pasajeros: Sistema de transportación que opera con rutas que puede ser utilizado por cualquier persona con el fin de obtener un servicio de calidad en cuanto físicamente están

Presupuesto: Es el análisis, planificación, cálculo y formulación anticipada de los gastos e ingresos de una actividad económica.

Medidas de protección para el personal: son aquellas provisiones de equipos de protección que se utilizan para el personal que hace parte del servicio de transporte público y disminuir el contagio de personal. Utilizando mascarillas, guantes y desinfectantes.

Protocolo de bioseguridad: Conjunto de medidas y procedimientos diseñados para prevenir la propagación del virus diseñado para ayudar a organizaciones a operar de forma segura durante la pandemia, estos protocolos cambian de acuerdo a la pandemia y recomendaciones de salud pública.

Reactivación económica: Medida que se utiliza para lograr establecer estrategias en la cual se busca el restablecimiento de las actividades que se desarrollan en las diferentes organizaciones del país.

Resiliencia: Capacidad para adaptarse a las situaciones adversas con resultados positivos. Sin embargo, el concepto ha experimentado cambios importantes desde la década de los sesenta.

Servicio: Es la acción o conjunto de actividades que son destinadas a la satisfacción de los clientes y sus necesidades, brindándoles unos productos de forma inmaterial, pero también personalizado.

Socio economía: Es una práctica económica y social alterna a los postulados de la teoría neoclásica presentada de forma programática por Amitai Etzioni en su obra "la dimensión moral de la economía".

Terminales de transporte: Son consideradas terminales de transporte terrestre automotor de pasajeros por carretera el conjunto de instalaciones que funcionan como una unidad de servicios permanentes, junto a los equipos, órganos de administración, servicios a los usuarios, a las empresas de transporte y a su parque automotor, donde se concentran las empresas autorizadas o habilitadas que cubren rutas que tienen como origen, destino o tránsito el respectivo municipio o localidad.

Transporte terrestre de pasajeros: Es el movimiento de personas por tierra que utilizan diferentes medios de transporte para la movilidad de las personas dentro y fuera de la ciudad donde habitan.

Ministerio de salud y protección social: Entidad encargada de implementar, supervisar y formular las políticas de salud en el país. Tiene como objetivo principal el acceso a la calidad de los servicios de salud.

Protección social: Serie de medidas, programas y políticas que busca la protección de los ciudadanos de costos financieros en las enfermedades. El encargado de esta protección en Colombia es el ministerio de salud y protección social.

Actos administrativos de tránsito y transporte: Son resoluciones tomadas por las autoridades que hacen parte de las actividades de tránsito y transporte, con el fin de regular y controlar actividades en la circulación de vehículos en las diferentes partes del país.

Sostenibilidad de las compañías: Compromiso por parte de la sociedad las cuales buscan el desarrollo de las organizaciones en la iniciativa de la sostenibilidad para medir el impacto que se genera.

Disminución de flujo de pasajeros: Reducción en la cantidad de personas que utilizan un servicio de transporte o una terminal de transporte en un periodo determinado.

Estrategias administrativas de desarrollo: Son enfoques y acciones planificadas que las organizaciones implementan para promover su crecimiento, mejorar su desempeño y alcanzar sus objetivos a largo plazo. Estas estrategias se centran en la gestión y la toma de decisiones organizativas para impulsar el desarrollo sostenible y éxito de la empresa.

Virus: Un virus es un microorganismo infeccioso que consta de un segmento de ácido nucleico, rodeado por una cubierta proteica que afecta al sistema de las personas.

Introducción

El presente trabajo tiene como objetivo realizar un análisis de los efectos producidos por el **COVID-19** en el sector transporte público terrestre de pasajeros en el municipio de Aguachica, Cesar (Colombia).

En este análisis, se considerará aspectos como la disminución en el flujo de pasajeros, el alza financiera de los tiquetes de la terminal de transporte y las implicaciones en la calidad del servicio. La propagación del virus ha tenido un impacto en diversos sectores como en el transporte público terrestre que no ha sido una excepción donde se ha hecho una implementación de medidas como el distanciamiento social, el cual ha generado cambios significativos en la demanda, la operatividad y los ingresos del transporte público terrestre de pasajeros en el municipio. El transporte terrestre desempeña un papel fundamental en el abastecimiento de bienes, servicios y la conexión de las ciudades. Sin embargo, durante la pandemia, hemos sido testigos de una disminución abrupta en la demanda de viajes.

El transporte terrestre experimentó cambios significativos durante la pandemia de COVID-19; el impacto en la movilidad de las personas y el transporte de bienes, así como las estrategias adoptadas para hacer frente a los desafíos. Además, proporcionará una visión clara y precisa de los efectos del COVID-19 en el transporte público terrestre de pasajeros en el Municipio de Aguachica Cesar, permitiendo identificar estrategias y políticas adecuadas para la recuperación y fortalecimiento de este importante servicio para la comunidad.

La pandemia ha logrado un impacto demoledor en la economía de los países y el sector del transporte público no ha sido la excepción; en el municipio de Aguachica Cesar, las medidas utilizadas para disminuir la propagación del virus de manera abrupta tuvieron su alcance en la incidencia especialmente de la cultura de auto cuidado y de alejamiento social, situaciones que hicieron que se dieran pérdidas económicas en el sector transporte, como también la afectación de los usuarios del servicio que vieron un incremento hasta de 4 veces durante los primeros meses de la pandemia, del precio de los tiquetes con las empresas registradas en el terminal de transporte como en grupos informales de transportadoras existentes en el municipio de Aguachica Cesar y cuyas rutas hacia los municipios vecinos, fueron también restringidas en cantidad y número de pasajeros por día.

Igualmente, se desarrollaron 3 objetivos específicos: i) Identificar las empresas que prestan el servicio de transporte de pasajeros en la terminal de transporte del municipio de Aguachica Cesar. ii) Determinar las medidas adoptadas sobre protocolos de bioseguridad durante la crisis de pandemia por la covid-19 y otras acciones desarrolladas por estas circunstancias en el sector de transporte público en el Municipio de Aguachica Cesar. iii) Proponer estrategias de solución que ayuden a mejorar el transporte público terrestre en el Municipio de Aguachica, Cesar.

Este trabajo de grado se desarrolló bajo metodologías de investigación cuantitativas-cualitativas, 14 empresas del sector de transporte público que brindan sus servicios a los habitantes del municipio de Aguachica Cesar.

A modo de conclusión, es importante destacar que el sector de transporte de pasajeros a nivel nacional, tuvo que afrontar la pandemia, inicialmente suspendiendo el servicio toda vez que eran desconocidas las consecuencias del contagio de la enfermedad producida por la Covid 19. En ese orden de ideas, el esquema de actos administrativos impuestos por el Estado cobró un alto precio al usuario final que no tuvo más remedio que cobijarse bajo las medidas y garantías que le ofreció el sistema de salud. Luego de manera gradual se fueron ajustando las medidas para desplazamientos en trayectos largos en los vehículos que indistintamente de las acciones, son cerrados y realmente la posibilidad de contagio es supremamente alto cuando no existen medidas efectivas para tratar el sistema de aire que regula la temperatura interna del vehículo, supeditadas las empresa a que sus usuarios acataran las restricciones de alejamiento al interior del vehículo, como también el uso de elementos de seguridad durante las trayectorias recorridas, la no ingesta de alimentos y bebidas, entre otras situaciones que aumentaron la cadena de contagios no solo en el sector de transporte sino en todos los espacios de contacto de los seres humanos.

Queda la experiencia de la mala preparación que posee la nación colombiana para afrontar a futuro este tipo de experiencias que hasta la fecha aún cobra vidas por las secuelas producidas en la ola de contagios. Aguachica, por las situaciones de orden general que atraviesa, es un municipio con amplias debilidades en cuestión de hábitos y cultura de auto cuidado, que deben ser observadas bajo la lupa del ministerio de salud, como posibilidad de incentivar la necesidad de implementar políticas y programas para educación en salud para futuras situaciones de esta naturaleza.

Análisis de los efectos producidos por el Covid-19 en el sector transporte público terrestre de pasajeros en el Municipio de Aguachica, Cesar (Colombia)

Planteamiento del Problema

A nivel mundial, la pandemia afectó condiciones económicas, sociales, ambientales e incluso culturales, pues luego de ella, grandes han sido los cambios e incluso necesarias la implementación de prácticas como la prohibición de situaciones que proliferaran esta enfermedad.

El virus: “Todo lo sólido se desvanece en el aire “la pedagogía del cruel virus” como bien lo expresa el autor La pandemia de la COVID-19, fue una crisis de salud mundial que tuvo un impacto significativo en la economía y la sociedad globalmente. Esta crisis se considera una situación extrema debido al alcance y gravedad que esta logro impactar en todas partes del mundo.

Debido al capitalismo en el que se vive, queda de seguridad y convicción que no se tiene alternativas para mitigar una pandemia a nivel mundial, ya que las alternativas entraran cada vez con mayor frecuencia en la vida de los ciudadanos, pero el sistema político tendrá que ser forzado para poder llevarlas a cabalidad. Si bien señalo e indico la Organización Mundial de la Salud, que el virus se originó en China, ¿Cómo poder tener la seguridad de confiarnos de la tecnología futura propuesta por China? lo que sabemos con certeza es que, mucho más allá del coronavirus, existe una guerra comercial entre China y Estados Unidos, una guerra donde todo

parece indicar, que acabará con un vencedor y un derrotado. la pandemia ha sido un suceso sin precedente que impacto de manera negativa a muchos sectores generando en ellos desafíos como en el sector salud, social, económico en el cual se vieron afectados muchos países aun teniendo en ellos planes de contingencias y un extremo de desarrollo tecnológico.

Hoy, el capitalismo adquiere mayor vitalidad en el corazón de su mayor enemigo, el comunismo, en un país que pronto será la primera economía del mundo: China.(Santos, Boaventura de Sousa, 2020).

A partir del surgimiento de la pandemia producida por la covid -19, Surgieron grandes transformaciones sociales y económicas que afectaron especialmente a las poblaciones vulnerables (De santos, 2022). uno de los sectores que mayor impacto negativo obtuvo en sus resultados económicos, fue el sector de transporte; y, aún más, el transporte público de pasajeros, en municipios que, como Aguachica, no gozan de mayor número de empresas con procesos de calidad que les permita de manera inmediata solventar las preocupaciones o necesidades que exige el manejo de medidas de seguridad para prevenir o contener el contagio de enfermedades registradas como peligrosas en criterios de salud pública.

La covid-19, tuvo sus inicios durante el mes de diciembre de 2019, a partir de “un brote de casos de una neumonía grave que se inició en la ciudad de Wuhan provincia de Hubei, en china”. (Díaz-Castrillón & Toro-Montoya, 2020); el tiempo fue un factor clave para salvar vidas, ya que por la gran rapidez de contagio y deterioro de la salud humana, se observó que este

virus se “comportaba más agresivamente en adultos entre 30 y 79 años con una letalidad global del 2.3%” (Díaz-Castrillón & Toro-Montoya, 2020).

Se logró establecer que “los casos correspondían a personas que trabajaban o frecuentaban el Huanan Seafood Wholesale Market” (Díaz-Castrillón & Toro-Montoya, 2020); se trataba de un mercado de comidas de mar que brindaba las condiciones ideales para la rápida expansión del contagio viral. A principios del 2020, la “Organización mundial de la salud (OMS) intervino para hacer un análisis rápido pero asertivo, del estado actual de la expansión del virus; sin embargo, a pesar que conocían que esta enfermedad se originó en la ciudad de Wuhan, no se consideró el cierre de los viajes internacionales, debido a que no se imaginaban la magnitud de impacto en la salud mundial que provocaría la Covid-19.

Ya para el 11 de marzo de 2020, era evidente la rápida y progresiva expansión de la pandemia a nivel internacional; de allí que por considerar las gravedades del caso, en cuanto a la fragilidad de la vida humana, la OMS decretó el estado de pandemia, recordando a los países el camino a seguir” (Director General de la OMS, 2020). Estas acciones fueron acogidas el día viernes 06 de marzo de 2020 en la ciudad de Bogotá, por cuanto en Colombia el ministerio de salud y protección social confirmó el primer caso de covid-19 en el país.

De acuerdo a portales de noticias se confirmó que la primera persona fue una ciudadana de 19 años procedente de Milán, Italia la cual presentó síntomas donde respectivamente las pruebas salieron positivas, “el ministerio de salud y protección social Fernando Ruiz Gómez, se reunió con secretarios de salud del país, y así mismo, Entidad

promotora de salud (EPS), e Instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), en donde establecieron un plan de respuesta ante el ingreso de coronavirus a Colombia” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020) donde se activó un plan de contingencia en el país para salvaguardar la salud de los ciudadanos más propensos a contagiarse, incluyendo así todas las regiones y accionar un plan de manejo de eventualidades.

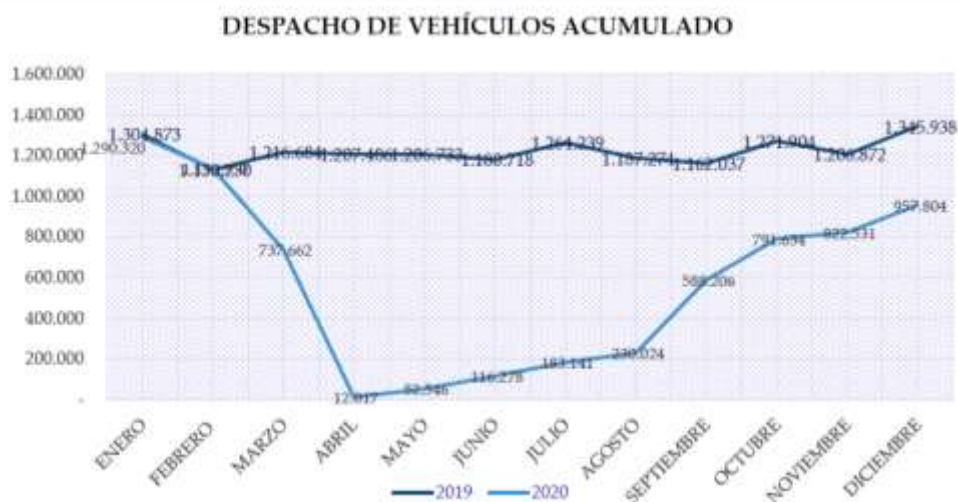
El 14 de marzo se confirma el cierre terrestre de la frontera con Venezuela, el 16 de marzo el cierre de las universidades y la restricción de la entrada a Colombia y un autoaislamiento de 14 días en el territorio. El 17 de marzo de 2020 se confirma el cierre de todas las fronteras terrestres de transporte público y el aislamiento preventivo para los adultos mayores de 70 años y se declara un estado de emergencia nacional. (Ruíz Gómez O. M., 2020).

Colombia, no es ajeno a esta problemática según cifras reveladas “En el año de 2019 se despacharon en total 14.865.856 vehículos de transporte intermunicipal desde las terminales de transporte a nivel nacional” (Impacto de la pandemia por COVID-19 en el transporte intermunicipal en Colombia, 2021). Durante el 2020 se vio una disminución de despachos vehiculares debido a las restricciones que ocasiono la pandemia en la cual se vio un efecto colateral en el transporte público terrestre en Colombia a causa de la pandemia la covid-19.

A continuación, se muestra en la siguiente grafica el comparativo de despacho de vehículos desde terminales de transportes en el año 2019 y 2020.

Figura 1

Comparativo de despacho de vehículos desde terminales de transporte en el año 2019-2020



Nota. Se evidencia el despacho de vehículos en los periodos de 2019 y 2020 (García Moreno, 2021).

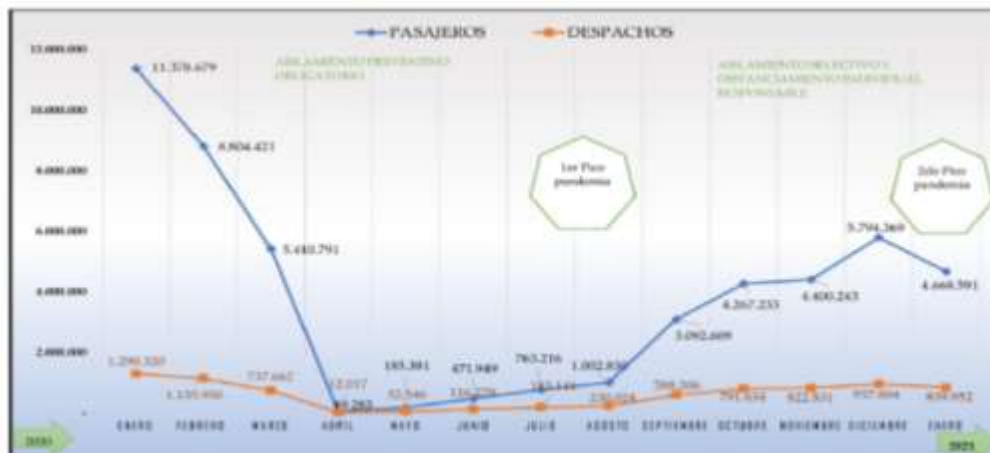
La movilización de las personas disminuyó drásticamente a causa de la pandemia dejando consecuencias en el flujo de pasajeros y despachos de vehículos en Colombia logrando una baja.

En el mes de enero el flujo de vehículos y pasajeros estaba en alza de manera normal siendo así, abril donde se evidenció una caída abrupta que logra preocupar la economía de las terminales de transporte de Colombia, en los siguientes meses abril, mayo, junio, julio y agosto se observó la disminución del flujo de pasajeros. En septiembre fue comprobado el aumento que llegó a las alturas hasta diciembre de 2020 y disminuyó en enero de 2021. Los despachos se vieron afectados a causa de las cuarentenas.

En la siguiente gráfica se muestra la movilización de pasajeros en las terminales de transporte de Colombia en los periodos comprendidos de enero de 2020 a enero de 2021.

Figura 2

Movilización de pasajeros en las terminales de transporte de Colombia



Nota. Se evidencia el flujo de pasajeros en las terminales de transporte (enero 2020 - enero 2021). (García Moreno, 2021)

El sector transporte terrestre logró verse afectado por una cuarentena obligatoria, que amenazó su modalidad de trabajo donde hubieron meses de confinamiento y restricción en pasajeros que no pudieron trasladarse por ningún medio de transporte debido a la falta de demanda y así se tuvo como consecuencia el cierre total del terminal de transporte sin ninguna posibilidad de reactivación al servicio de los ciudadanos manejando un tiempo de incertidumbre a causa de este virus. Siendo así, esta una fuerte característica que generó preocupación y preguntas sobre el futuro del sector transporte público terrestre.

Continuando con esta problemática que duró un tiempo bastante prolongado, las terminales de transportes del país reactivaron paulatinamente sus servicios, sin embargo, nace con esto otro problema menos importante como el aumento en los precios de tiquetes, la empresa de transporte se vio obligada a adaptarse a esta nueva forma de trabajo ya que el

transporte no podía salir a operar al 100% de su capacidad, por lo tanto, empezó a laborar una cuarta parte del transporte cumpliendo con las medidas de seguridad. ((García Moreno, 2021)

Esta manera de salir a operar, los autobuses se vieron obligados a tener un efecto negativo en la mayor parte de los trabajadores (conductores, aseadoras, secretarias) esto se debió a la poca mano de obra en una empresa que no podía trabajar al 100%. Las causas del análisis de los efectos de la pandemia covid-19 son por consecuencia de esta misma razón del virus, el cual el terminal de transporte despacho menos vehículos, la poca movilidad de pasajeros en el terminal de transporte de la ciudad de Aguachica, Cesar.

los medios de transporte alternativos continúan acumulando beneficios (Carros piratas, sin licencia de transportar pasajeros desde una entidad verificada para la seguridad de cada pasajero) estos medios de transporte fueron los que siguieron operando, los pasajeros optaron por este medio informal para trasladarse a diferentes ciudades.

El Departamento del Cesar se sumó a esta problemática debido que en el momento de la covid-19 se establece la ley 1625 de 2013, “expedir los actos administrativos correspondientes para asegurar el funcionamiento de los sistemas de gestión de tránsito y transporte” (Ardila, 2022)

En este contexto el motivo de esta investigación, el Municipio de Aguachica se vio afectado con la pandemia del covid-19 impacto drásticamente la movilización de pasajeros donde por varios meses cerró la terminal de transporte para evitar la propagación del virus,

donde los pasajeros como la misma empresa de transporte se vio afectado en los ingresos y amenaza la sostenibilidad de las compañías y pudo ver de primera línea la afectación que esta tuvo en el casco urbano de la ciudad de Aguachica, Cesar donde se adquirió una alta relevancia sin transporte para trasladarse a diferentes ciudades de Colombia, siendo el transporte terrestre esencial para que los ciudadanos accedan a servicios de salud, especialmente aquella vulnerable y también para quienes realizan labores esenciales (transportistas, conductores, personal médico, entre otros).

Formulación del problema.

¿Cuáles son los efectos producidos por el covid 19 en el sector transporte público terrestre de pasajeros en el Municipio de Aguachica, Cesar (Colombia)?

Objetivos

Objetivo General.

Analizar los efectos producidos por el Covid-19 en el sector transporte público terrestre de pasajeros en el Municipio de Aguachica, Cesar (Colombia), durante el periodo comprendido entre los años 2020-2021.

Objetivos específicos.

Obj. Esp. 1. Identificar las empresas que prestan el servicio de transporte de pasajeros en la terminal de transporte del municipio de Aguachica Cesar.

Obj. Esp. 2. Determinar las medidas adoptadas o protocolos de bioseguridad implementados por el sector de transporte público durante la crisis de pandemia por la covid-19 en el Municipio de Aguachica Cesar.

Obj. Esp. 3. Proponer estrategias de solución que ayuden a mejorar el funcionamiento transporte público terrestre en el Municipio de Aguachica, Cesar.

Justificación

Uno de los sectores que ha sufrido las consecuencias de la pandemia ha sido el sector transporte el cual de forma muy rápida logró causar impactos inmediatos en el transporte de los pasajeros. Esta investigación tiene como finalidad examinar las consecuencias de una pandemia que a principios de 2019 se veía tan lejana en los países asiáticos y de forma rápida llegó a América Latina cambiando la forma de las organizaciones, su economía y generando conflictos en el sector transporte público terrestre en Colombia.

El problema que se desea consultar es analizar el comportamiento del sector transporte público terrestre en el municipio de Aguachica, Cesar a causa de la pandemia covid-19, y los beneficios que se otorgaron al sector transporte ilegal, fueron estrategias de mitigación del gobierno ante esta pandemia.

los pasajeros y empresas se vieron afectados por el cese de operaciones, y con efectos socioeconómicos negativos, incluyendo el aumento de tiquetes, sobre costos en cada una de las actividades que realizo cada pasajero viéndose afectado en especial para los de bajos recursos económicos y baja accesibilidad. Agregando, que habría un problema social para la empresa del transporte terrestre y sus familias. El sector público terrestre se ha tenido que acostumbrar a la disminución de flujo de pasajeros y adaptarse a la nueva modalidad de la pandemia covid -19 igualmente se ha tenido que acostumbrar a las nuevas medidas de seguridad en todo el país.

Esta investigación sobre los efectos de la pandemia Covid-19 es viable siempre y cuando se cuente con los instrumentos necesarios para obtener información acerca del impacto que ha tenido la ciudad, siendo una investigación cualitativa donde describe el flagelo que han sufrido las persona en el país y especialmente en la ciudad de Aguachica, Cesar, en el que los pasajeros y trabajadores del terminal de transporte fueron los principales afectados en el sector social y económico de la ciudad. Con esto se busca analizar ¿qué pasó en el sector transporte luego de la llegada de la pandemia?, ¿cuáles fueron las consecuencias? y un sin número de preguntas acerca de los efectos de esta pandemia.

La población beneficiada son todos los ciudadanos que hacen parte de la ciudad de Aguachica, Cesar siendo el terminal de transporte un medio esencial en el cual se transporta pasajeros de una ciudad a otra. (transportistas, conductores, personal médico, entre otros) al igual que todos los funcionarios directos e indirectos del terminal de transporte como son; las secretarias, operarios, conductores y demás nómina de trabajadores.

El sector transporte lograra determinar consecuencias de manera detallada acerca de los efectos causados de la pandemia, tener un dato exacto del cambio económico en el sector. la pandemia ha sido uno de los eventos más significativos en la actualidad, esta crisis ha tenido un impacto profundo en el aspecto de nuestras vidas teniendo un constate desafío en el sistema de salud, transporte y educación.

Este análisis tiene una utilidad metodológica la cual podrá usarse en futuras investigaciones en donde se tengan los datos exactos de cuáles fueron las consecuencias que sufriendo el sector trasporte público terrestre en el municipio de Aguachica, Cesar y cuál fue la implementación de nuevas estrategias administrativas en el desarrollo de la mitigación de la pandemia en la parte del sector de transporte público del país y en específico de Aguachica, Cesar.

Valor teórico.

Uno de los aspectos relevantes de la reciente transformación del sector de transporte tiene que ver con la nueva organización del transporte de pasajeros debido a las restricciones y la diferente manera de operar del terminal de transporte debido al covid-19. Con esta investigación se obtendrá el conocimiento de observar detalladamente cómo se desorganizo el plan de trabajo que se venía realizando, con este impacto social de la pandemia hizo una transformación al trabajo ejecutado.

La información obtenida por parte de la terminal de transporte se podrá evidenciar cuales son las modalidades de trabajo llevada a cabo con cada plan de contingencia que la empresa optó por realizar. Además, con esta investigación, se podrá tener a la mano información relevante en cuanto a cómo operar o qué medidas tomar. Con respecto a futuras pandemias que afectan de manera sorpresiva la economía y el oportuno funcionamiento de las operaciones en las organizaciones del país.

Relevancia social.

Esta investigación hace ver el enfoque principalmente en la sociedad, ahí es donde se observa los efectos de la covid-19 y los estragos que el virus trajo al país y así mismo al mundo, haciendo énfasis en el transporte que es de vital importancia para todos, desde el desplazamiento de personas, insumos y demás actividades que los ciudadanos realizan a otros destinos. Los beneficiarios con esta investigación será la sociedad en general, puesto que, podrán mirar los comportamientos que implementaron las empresas, en particular el sector del transporte terrestre en la ciudad de Aguachica, Cesar, es fundamental aprovechar las experiencias durante el transcurso de la pandemia y lograr así nuevos planes de contingencia para situaciones similares.

Implicaciones prácticas.

La calidad de un servicio es un punto práctico para que los usuarios permanezcan fieles a la empresa y por ello es fundamental ampliar las ventajas competitivas, además es un punto clave que marca la diferencia ante la competencia.

Utilidad metodológica.

Para el desarrollo de la propuesta metodológica se tienen en cuenta metodologías e instrumentos que permitirá proponer y observar un análisis con el cual, sea posible determinar las variables estratégicas, los actores, los escenarios y las acciones prioritarias en proyectos de operación hacia un transporte terrestre en la ciudad de Aguachica, Cesar.

Con la implementación de esta investigación se tendrá antecedente para sucesos de impacto social que puedan llegar al país en un futuro incierto, la repentina aparición de la pandemia dejando vulnerable a la humanidad así mismo entender que no se puede predecir las situaciones de afectación en economía y aspecto social a nuestro país y el mundo entero

Delimitación**Delimitación teórica-temática.**

Cuáles son las causas de los efectos de la Covid-19 en el sector transporte público de la ciudad de Aguachica, Cesar utilizando una línea de investigación del desarrollo económico y social en el sector transporte público terrestre, el cual tiene como eje temático el análisis sectorial en la ciudad de Aguachica, Cesar buscando conocer los análisis de la pandemia y cuáles han sido las consecuencias de la covid-19 en Colombia y como el sector transporte ha tenido que acoplarse a las nuevas medidas de seguridad.

Delimitación temporal.

Los tiempos de ejecución del proyecto serán estimado de 12 meses comprendidos desde la fecha de aprobación del anteproyecto por parte de los entes académicos encargados de la finalización de los objetivos establecidos.

Delimitación contextual.

El proyecto se ejecutará en la ciudad de Aguachica, ubicada al nororiente del país, en el departamento del Cesar, Colombia. A los 8° 18' 45'' de latitud norte y 73° 37' 37'' de longitud de meridiano de Greenwich, entre la Cordillera Oriental y el valle del Río Magdalena. Tiene una distancia de 301 km de Valledupar, siendo la capital del departamento del Cesar. Asimismo, posee una extensión territorial de 976.26 km² y en cuanto a la porción superficial que ocupa en el departamento, esta es de 4,1%.

Los límites territoriales se distribuyen de la siguiente manera: por el norte, limita con el municipio de la Gloria (Cesar) y el Carmen (Norte de Santander), por el sur con Puerto Wilches (Santander) y San Martín (Cesar), por el Este con el municipio de Río de Oro (Cesar), por el Oeste con el municipio de Gamarra (Cesar) y Morales (Bolívar). Según estadísticas del DANE el municipio de Aguachica Cesar cuenta 118.652 habitantes, personas radicadas en zona urbana y habitantes que residen en la zona rural, en lo apreciado anteriormente se puede deducir que dicho municipio cuenta con una ubicación privilegiada el cual lo hace ver como punto importante para

el desarrollo geoestratégico en el sur del Cesar y toda la región entre la cordillera oriental y el valle del río de Magdalena.

Se busca con este dicho proyecto brindar información acerca del análisis del sector transporte público del terminal de Aguachica, Cesar por la cual se muestra un desarrollo social y económico en cuanto al flujo de pasajeros en la terminal de transporte durante el periodo de la pandemia.

Desde la Universidad Popular del Cesar se realizará un análisis de los efectos de la pandemia en el sector de transporte público terrestre, en la cual se reflejará el impacto y los cambios que ha sufrido el sector transporte público terrestre por causa de la pandemia la covid-19.

A continuación, se presenta el mapa detallado del departamento del Cesar, ubicado en el norte de Colombia.

Figura 3

Mapa del Departamento del Cesar



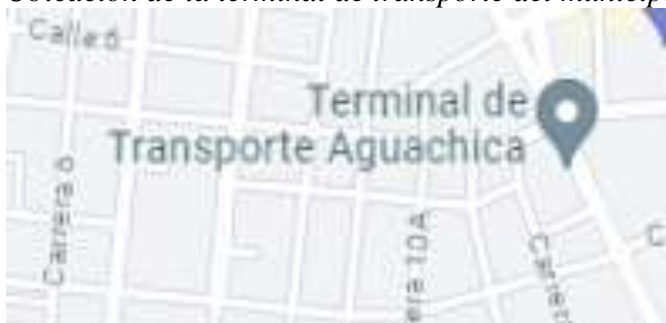
Nota. Tomada desde el instituto nacional de vías (2023).

A continuación, se presenta detalladamente la gráfica sobre la ciudad de Aguachica, Cesar

Figura 4*Mapa del Municipio de Aguachica*

Nota. Tomado desde Google maps (2023).

A continuación, se presenta la ubicación actual del terminal de transporte en la ciudad de Aguachica, Cesar.

Figura 5*Ubicación de la terminal de transporte del municipio de Aguachica, Cesar*

Nota. Tomado a través de Google maps (2023).

Demografía.

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, la población estimada desagregada por área total, cabecera, centros poblados y rural disperso para el año 2018 del municipio Aguachica es de 109.621. (DANE A. , 2018).

Economía.

La estructura agraria tradicional de la región se basa en grandes extensiones dedicadas a la ganadería extensiva y a una estructura agroindustrial de palma africana y algunos cultivos comerciales en pequeñas extensiones. En las zonas altas de las laderas se encuentran cultivos de pan coger (maíz y frijol), café y cacao, mientras que en las zonas planas se hallan cultivos tecnificados de maíz, y extensiones de yuca, plátano, aguacate y patilla, además de fuentes hídricas como las ciénagas de la Muzanda y Puerto Patiño y río Lebrija.

Clima.

Los factores climáticos en el municipio están determinados por la topografía, la temperatura, el nivel de precipitación, la humedad relativa, la evaporación y evapotranspiración, la radiación solar, y los vientos entre otros factores. La subdivisión más sencilla del clima en el municipio son los pisos térmicos cuya distribución es la siguiente: Piso térmico cálido, con temperaturas superiores a los 24,0°C y alturas entre 50 y 1 000 msnm; Piso térmico templado, con variaciones de temperatura entre los 18,0°C – 24,0°C y alturas entre los 1.000 y 2.000 + 200

msnm; La temperatura promedio anual es de 32°C, el mes de más alta temperatura es julio con valores que alcanzan casi los 40,0°C y el de más baja temperatura es octubre con 22,0°C aproximadamente.

Potencialidades.

Con base en la investigación y al contexto local son muchas las oportunidades de emprendimiento que se pueden desarrollar, dentro de ellas la creación de empresas encargadas de logística ya que la ciudad de Aguachica, Cesar cuenta con vías de acceso a la costa, la encargada de recibir las mercancías extrajeras del país. Logrando disminuir tiempo en cada actividad a realizar.

Marco Referencial

Antecedentes

Antecedentes históricos.

Historia del Transporte. El transporte juega un papel decisivo en el desarrollo de la economía humana. No es casual que las primeras civilizaciones aparecieran en zonas próximas a ríos u océanos, que además de atender otras necesidades, también jugaron un papel como canal principal de comunicación con otras áreas. Con la llegada de las ruedas, el transporte y la maquinaria moderna comenzaron a desarrollarse. Las demandas están cambiando, las guerras entre culturas antiguas, la necesidad del comercio y la convivencia son los principales motivos que incentivan el inicio de nuevos cambios. Esto ha llevado a personas de todos los países a entrelazarse y promover el intercambio de productos básicos.

Las principales naciones comerciales fueron los romanos y fenicios alrededor del 2800 a. C. La característica de la villa romana es el perfecto trazado de sus rutas comerciales terrestres. Por otro lado, los fenicios fueron los pioneros del comercio marítimo. Sin duda, el primer tipo de transporte acuático fueron los troncos o balsas, que con el tiempo se modificaron para inventar otro tipo de barcos, que podían acomodar tanto la movilización de personas y carga, como el transporte acuático. Condiciones climáticas. Así es como se crea el arte de navegar. El rápido desarrollo del comercio internacional ha ocupado el océano, por lo que también se ha desarrollado el transporte marítimo mercante mundial.

Con la revolución industrial comenzó la evolución del transporte masivo de mercancías y personas. Sin embargo, desde la revolución industrial, el transporte ha sido vital para el desarrollo económico. En el sistema de mercado, la producción debe estar estrechamente ligada a la circulación de mercancías, que se convertirá en el fin del consumo. El desarrollo de la industria del transporte se debe principalmente al crecimiento masivo de la población y a la alta

demanda de productos, debido a las largas distancias que se deben transportar, y debido a la baja densidad económica, muchos productos hacen que el transporte sea difícil de soportar y pequeño; por lo tanto, el transporte tiene una mayor capacidad. Y la importancia de un transporte más fluido.

Más tarde, con la llegada de los motores de combustión interna, se desarrollaron los ferrocarriles y se desarrolló la navegación marítima. Los vehículos de motor imponen a los ferrocarriles con su flexibilidad y mayor velocidad. Desde la tercera década del siglo pasado, la construcción de redes viales ha sido muy dinámica, lo que ha provocado cambios en la distribución del transporte terrestre, lo que ha beneficiado al transporte automotor. Aunque los ferrocarriles ofrecen muchas ventajas, la inversión se sigue utilizando en la construcción de carreteras. La aviación es la última innovación en el campo del transporte, cambiando con éxito el concepto de distancia geográfica. Por tanto, la integración de diversos medios ha dado lugar a un sistema de transporte multimodal en el transporte de carga.

Antecedentes Investigativos.

Antecedente Internacional. El trabajo tiene como objetivo análisis de los efectos producidos por el Covid-19 en el transporte público terrestre en el Municipio de Aguachica, Cesar en los cuales los usuarios presentan diferentes malestares por la calidad del servicio que reciben, indicando que no cumple con lo que ofrece, no alcanzando la satisfacción de los clientes.

Investigación: Diagnóstico, Análisis y Propuestas Sobre el Transporte Público del Área Metropolitana de Monterrey, México.

La realización de dicho documento está justificada a causa de la congestión y saturación vial que se ha incrementado paulatinamente en el área metropolitana de Monterrey. Esto en conjunto con la búsqueda actual del mejoramiento ambiental, la implementación de la movilidad como parte de los asentamientos humanos y una clara deficiencia del transporte público del AMM conlleva a generar propuestas para generar valor al transporte público. La tesis está diseñada en seis capítulos: introducción, marco teórico y estado de arte, marco jurídico del estado de nuevo león, diagnóstico y análisis del transporte público en el AMM, propuestas y conclusión.

Para nuestro proyecto es de gran importancia porque nos habla del caos vehicular que se ocasiona por el alto flujo de vehículos y las estrategias que se implementaron para lograr una mejoría de la problemática, así que se puede tomar como ejemplo, para generar ideas claras de lo que se busca.

Antecedentes Nacionales. Para el desarrollo de la investigación se tendrán en cuenta algunos antecedentes internacionales, de proyectos desarrollados en otros países, los cuales presentan temática similar.

Investigación: Mejoras Del Sistema De Transporte, En El Municipio De Chiquinquirá Boyacá. En 2017, Estudiantes de la universidad pedagógica y tecnológica de Colombia, Sede Central Tunja–Boyacá–Colombia. Realizan investigación, donde brindaron estrategias precisas,

para el mejoramiento del sistema de transporte del municipio, en estudio con resultados positivos y aplicables al mismo.

Esta investigación nos brindó bases sólidas acerca de las estrategias que se deben implementar para el mejoramiento del transporte, ya que fueron ejecutados con éxito.

Investigación: Evaluación Del Impacto Financiero Que Genera El Transporte Informal En Las Empresas De Transporte Urbano De La Ciudad De Ocaña, Norte De Santander. Con el objetivo de evaluar el impacto financiero que genera el transporte informal en las empresas de transporte urbano en Ocaña, Norte de Santander, para el periodo 2014, se desarrollaron objetivos como la realización de un diagnóstico de la situación de los transportadores de servicio público urbano, en cuanto a la incidencia de los transportadores informales en su actividad económica, se determinó el impacto financiero generado por los transportadores informales y estableció la afectación al patrimonio de los socios de las empresas transportadoras, con la competencia de los transportadores informales. Lo anterior permitió llegar a unas conclusiones y hacer recomendaciones para mejorar la situación antes enunciada. ((Rodríguez, 2016)).

Esta investigación nos permitió ver el impacto que genera el transporte informal a los transportadores formales y su incidencia en el factor económico, para tener una perspectiva general y bases para fundamentar la investigación.

Investigación: La crisis del sistema de transporte público urbano de la ciudad de Valledupar: oportunidad y eficacia de las políticas públicas implementadas en el periodo 2004

hasta el 2015 para su prevención y solución. Al igual que en otras ciudades colombianas de su mismo perfil, la problemática del transporte público urbano en la ciudad de Valledupar obedece en gran medida a la falta de implementación oportuna de políticas públicas tendientes a prevenir y/o resolver la situación actual de caos en la prestación de este servicio. Tanto el gobierno nacional, como las administraciones locales no reaccionaron oportunamente frente a los evidentes signos de deterioro en el sistema de transporte público, permitiendo el agravamiento de la crisis del sector. Solo a principios de la primera década de siglo, cuando ya la situación era insostenible al punto de frenar el desarrollo y la competitividad de las ciudades colombianas y la del país en general, el gobierno nacional decidió implementar una política de reestructuración y modernización del transporte público urbano en las referidas ciudades. (Rojas,)

Del orden regional o local. La autora Greisy Roqueme Roper, en el año 2020, desarrollo la tesis titulada El fenómeno del asentamiento informal Villa Victoria, desde los factores sociopolíticos y su incidencia en el ordenamiento territorial del municipio de Aguachica Cesar de la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, para optar al grado de Maestrante en gobierno del territorio y gestión pública. Con este proyecto de grado se permitió realizar un estudio cuyo fundamento es poder definir las características de la informalidad del asentamiento de Villa Victoria en el Municipio de Aguachica, Cesar; mostrando el factor sociopolítico por la cual es surgido, como su evolución y consolidación, finalmente cuál es su impacto en el territorio. (Roper, 2020).

En cuanto al aporte que este proyecto investigativo realiza a nuestra investigación es conocer el proceso de manera más técnica vinculando la tecnología que ayuda al desarrollo de la

movilidad en las nuevas rutas y poder ejecutar estas alternativas o ayudas tecnológicas para optimización del transporte en el Municipio de Aguachica.

Marco Teórico

Fundamentación teórica/conceptual.

La percepción de la calidad los juicios de satisfacción han sido reconocidos como aspectos fundamentales para explicar las conductas del consumidor. (Mora Contreras,, 2011). A satisfacción de una respuesta, (emocional, cognitiva y/o comportamental), la respuesta se enfoca en un aspecto de un determinado momento en particular.

Calidad y servicio, hacen referencia a algunos atributos o variables al momento de entregar un servicio o vender un producto. La calidad puede ser entendida como la forma en la que la organización dirige y controla las actividades que realiza además de cumplir con requisitos de seguimiento y control. A este concepto de calidad en el servicio se le puede definir como el resultado de la evaluación del cumplimiento o no del servicio que realiza el consumidor.

En otras palabras, es la verificación de la consecución o no de los fines que se buscaba al recurrir a este servicio. Por esta razón se sostiene que la persona que evalúa el servicio es el cliente y no el prestador del mismo. (Duque Oliva,, 2005).

Para Larrea (1991), la calidad debe ser entendida como la complacencia de las necesidades e intereses del cliente sobre algún servicio que busca suplir. Entonces cuando se habla sobre la calidad del servicio se deben considerar dos componentes intrínsecos que lleva este aspecto: las necesidades y expectativas que tiene el usuario, frente al servicio. (Hereda, 2015) Dice que los elementos que inciden la calidad del transporte son Comodidad, velocidad del vehículo, capacidad de pasajeros, conductor, confort que brinda a los usuarios, la velocidad con que circula el vehículo, pasajeros que lleva el vehículo. El cumplimiento de estos componentes llevaría a considerar que existe un servicio de calidad.

(Palomo, 2005) propone los siguientes componentes como aspectos que forman parte de un servicio de calidad como limpieza del vehículo, comodidad, capacidad de personas, puntualidad, amabilidad del conductor, estado físico del vehículo, confort que posea el vehículo, respeto hacia el pasajero, cumplimiento de horarios.

Necesidades.

Las necesidades del cliente van mucho más allá de consumir un producto o servicio; es la satisfacción total a lograr dicho servicio. Entonces lo que busca el cliente o usuario es el cumplimiento de sus metas y objetivos para lo cual busca su ayuda. Mientras más satisfecho el cliente mejor será la percepción del servicio brindado. (Sandoval, , 2017).

A decir de Villacis (2017) y González (2018), El éxito de un servicio o producto no depende del artículo o servicio, sino más bien de satisfacer los requerimientos de las personas que lo buscan.

Expectativa.

Las expectativas constituyen las circunstancias que el cliente espera de un determinado servicio, considerando qué muchas veces las expectativas de las personas son diferentes entre unas y otras, pero lo que al final prevalece es la satisfacción de las necesidades por los que busco el servicio ahí se podrá decir que este cumplió sus expectativas. (Vallina,, 2016).

Satisfacción del usuario.

Al abarcar el tema de la satisfacción del cliente, este se encuentra estrechamente relacionado entre el costo o sacrificio que realizó la persona y el logro del servicio que buscaba. Entonces resulta que este aspecto es una comparación entre las expectativas que tenía y la recompensa esperada. (Melara,, 2018).

Para Thompson (2006), La satisfacción del cliente engloba tres componentes fundamentales que son:

- El rendimiento o desempeño percibido por parte del cliente o usuario, del servicio.

- El cumplimiento de las expectativas que traen las personas cuando buscan un determinado servicio.
- La satisfacción alcanzada con la prestación del servicio que buscaba.

Cómo se puede apreciar la satisfacción del usuario por un servicio de calidad se ve reflejado en la solución de sus necesidades, y en el cumplimiento de las expectativas que termina al buscar la ayuda lo que le generaría un alto nivel de satisfacción.

Figura 6

Componentes que indican la satisfacción del cliente



Nota. Componentes de la satisfacción de los clientes al servicio prestado

Teoría de la jerarquización de necesidades de Maslow (1954).

Es la teoría más clásica y conocida, identifica 5 niveles distintos de necesidades que influyen en el comportamiento humano descritas en una estructura piramidal, empezando con

unas necesidades básicas (abajo) y terminando con unas necesidades racionales (arriba) y solo cuando las necesidades básicas se han satisfecho, se empiezan a satisfacer las necesidades superiores.

De acuerdo con Maslow las necesidades humanas tienen la siguiente jerarquía:

Figura 7

Jerarquía de las necesidades Maslow



Nota. Teoría de las necesidades de Maslow la cual muestra que el ser humano vive a base de niveles de necesidades

Una necesidad satisfecha no origina ningún comportamiento, solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento y lo encaminan hacia el logro de objetivos

individuales. El individuo nace con un conjunto de necesidades fisiológicas que son innatas o hereditarias y a partir de cierta edad, el individuo comienza un largo aprendizaje de nuevos patrones de necesidades, surgiendo las necesidades de seguridad y a medida que el hombre logra suplir estas necesidades surgen otras necesidades más elevadas.

Teoría de Herzberg.

La teoría de los dos factores concluye que “existen dos grupos de factores o conclusiones inciden en la conducta laboral. Al primer grupo lo llamo higiénicos y a los segundos motivacionales” (Dalton, Dawn, & Watts, Relaciones Humanas,, 2006).

La Teoría de Herzberg (Herzberg, Mauser, & Snyderman,, 1959) toma el trabajo en sí mismo como la principal fuente de satisfacción. Esta teoría enfatiza la importancia de las características del trabajo y la práctica organizacional. (Robbins & Coulter, , 2005). Herzberg consideraba que el trabajo es la actividad más importante del individuo (Batista, Gálvez, & Hinojosa,, 2010). Con base en esto, concluyó que la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral son producto de dos tipos de experiencias diferentes (modelo de dos factores). En otras palabras, Herzberg determinó que los factores que causan la insatisfacción del trabajador y los factores que generan satisfacción son fundamentalmente diferentes. (Brunstein, Romero, & Albarrán, , 2007).

Por un lado, los factores que generan satisfacción se conocen como intrínsecos, motivadores o satisfactores. Los factores internos están relacionados con el contenido del puesto

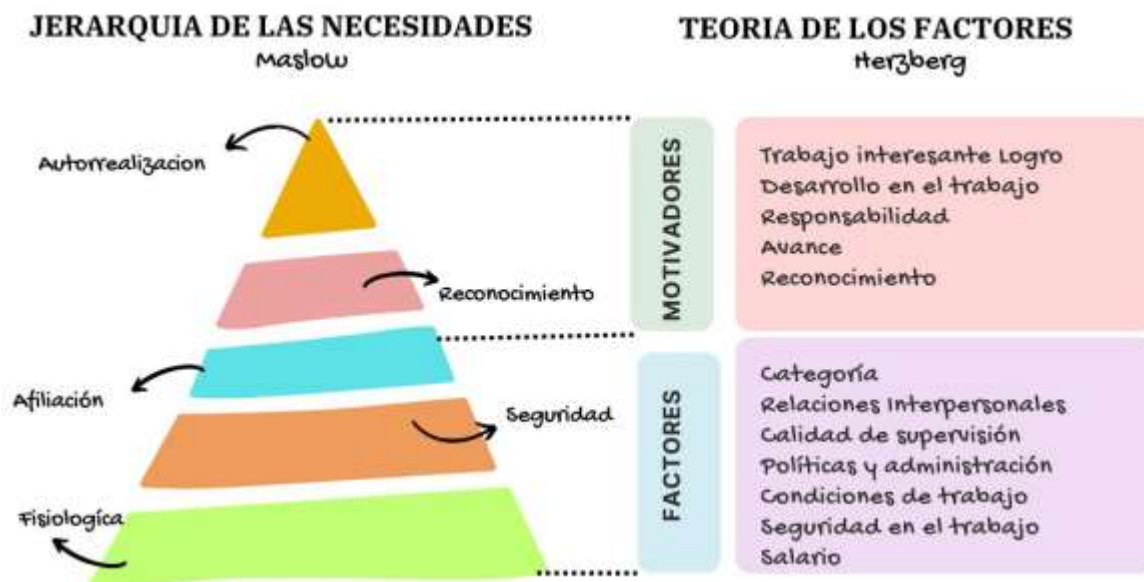
(trabajo en sí, responsabilidades y reconocimiento, etc.) y los externos están relacionados con el entorno laboral (relación con el supervisor, salario y relación con los compañeros, etc.).

Ante esto, se puede decir que cuando la gente habla de sentirse bien o satisfecho, se está refiriendo a factores internos que se relacionan con la satisfacción laboral cuando existen, pero no cuando no. Teniendo esto en cuenta, cuando los empleados hablan de insatisfacción con el trabajo, se refieren a factores externos (aunque relacionados) que se relacionan con la insatisfacción laboral cuando están ausentes, pero no con la satisfacción cuando están presentes.

La teoría de los dos factores de Herzberg (1959) trata los conceptos básicos de la pirámide y se relaciona con el tipo de motivación revelado por Maslow (1991). Propuso la importancia de la teoría de las necesidades. La teoría se divide en dos niveles: el nivel bajo, que consta de necesidades fisiológicas (alimentación, descanso, género) y seguridad (física, laboral, moral, familiar, salud); nivel alto, incluidas las necesidades de la sociedad (amistad, afecto), la autoestima (confianza, respeto, éxito) y la autorrealización (moralidad, creatividad, espontaneidad, aceptación de los hechos). Obviamente, si no completa el nivel anterior en la pirámide, no podrá ingresar al siguiente nivel. Esto muestra que la estructura jerárquica de la pirámide ocurre de acuerdo con la realización general de cada nivel, porque permite el desarrollo de varias etapas de la autorrealización humana.

Figura 8

Relación de teoría de necesidades de Maslow y de los factores de Herzberg.



Nota. Relación entre las dos teorías

Los factores de motivación se concentran directamente en el nivel establecido por la jerarquía. Como lo menciona Correa (2012), muestra los diferentes componentes que intervienen en el crecimiento humano, por ejemplo, los factores de higiene están relacionados con las necesidades básicas; al mismo tiempo, la pirámide de necesidades los clasifica en fisiológicos, de seguridad y sociales.

En la teoría de los dos factores, los factores fisiológicos están relacionados con el salario y la vida personal; la seguridad está relacionada con la estabilidad laboral, la gestión y las estrategias comerciales; las relaciones sociales están relacionadas con las relaciones interpersonales y la supervisión. Los factores motivacionales están relacionados con la autoestima y las necesidades de autorrealización; la autoestima debe verse afectada por el logro,

el estatus y el reconocimiento; las necesidades de autorrealización están relacionadas con la responsabilidad del individuo, el progreso y el crecimiento en la organización. (Parra, Bayona, & Salamanca,, 2018)

Las teorías de los procesos.

La base teórica de los procesos busca analizar qué proceso de motivación es desarrollado en el puesto o lugar de turno, este proceso de motivación estudiado desde las expectativas del trabajador, la finalidad que persigue y la justicia laboral. Destacan las teorías desarrolladas por los siguientes autores:

Vroom. Teoría de la expectativa.

Locke. Teoría de la finalidad.

Adams. Teoría de la equidad o justicia laboral.

Marco conceptual

• **Actividad transportadora:** Conjunto organizado de operaciones tendientes a ejecutar el traslado de personas o cosas de un lugar a otro utilizando uno o varios medios de transporte.

• **Agente de tránsito y transporte:** Todo empleado público investido de autoridad para regular la circulación vehicular y peatonal de buses vehículos automotor destinados al transporte colectivo de personas y sus equipajes.

- **Buseta:** Vehículo destinado al transporte de personas con capacidad de 20 a 30 pasajeros.
- **Capacidad de pasajeros:** El número de personas autorizados para ser transportados en un vehículo.
- **Comparendo:** Orden formal de notificación para que el presunto contraventor o implicado se presente ante la autoridad de tránsito para la comisión de una infracción.
- **Conductor:** Es la persona habilitada y capacitada técnica y teóricamente para operar un vehículo.
- **Despacho:** Es la salida de un vehículo de una terminal de transporte en un horario autorizado o registrado.
- **Estudio de demanda del servicio:** Proyección de la demanda que pretende atender la empresa o proyecto, estimado a partir de la consideración de las ventas de periodo anteriores, evolución, perspectiva y limitantes físicos técnicos de la prestación del servicio.
- **Frecuencia de despacho:** Es el número de ventas por unidad de tiempo en que se repite la salida de un vehículo.
- **Habilitación:** La anticipación que expide de las autoridades competentes para presentar el servicio público de transporte masivo de acuerdo a las condiciones señaladas en la ley.
- **Inmovilización:** Suspensión temporal de la vinculación de un vehículo.
- **Idoneidad del servicio:** Actitud del servicio público de transporte para satisfacer las necesidades de movilización por las cuales es comercializado por el transportador y adquirido por usuario.

- **Licencia de conducción:** Documento público de carácter personal e intransferible expedido por la autoridad competente, el cual autoriza a una persona para la conducción de un vehículo.

- **Licencia de tránsito:** Es el documento público que identifica un vehículo automotor acredita su propiedad identidad a su propietario y autoriza dicho vehículo al circular por vías públicas y privadas.

- **Movilidad:** Es el desplazamiento de vehículos y personas con rapidez y frecuencias en el tráfico desde un punto de origen a un punto destino.

- **Multa:** Sanción primaria aplicadas en sanciones diarias legales vigentes.

- **Accidentabilidad:** Es la frecuencia o incidencia de accidentes y alude a estos cuando nos referimos a hechos dolorosos (choques, vuelcos, muertes) que ocurren durante el tránsito de vehículos en carreteras, calles y rutas.

- **Análisis:** Examen detallado de las cosas para comprender sus características o naturaleza o estado y sacar conclusiones se realiza separando o considerando por separado las distintas partes que componen la cosa.

- **Conductores:** Persona que conduce un automóvil, sobre todo si se dedica al automóvil de manera profesional.

- **Transporte Formal:** Se refiere a los servicios de transporte público prestados entre municipios en un área metropolitana legalmente constituida en conformidad con la ley.

- **Transporte Informal:** Los servicios de transporte informal constituyen servicios de transporte público colectivo prestados por automóviles privados que no están afiliados a empresas legalmente establecidas.

- **Usuarios:** Personas que utilizan productos o servicios de forma habitual.

- **Rutas:** Vías, caminos, carreteras, autopistas que conectan diferentes ubicaciones geográficas. Las personas pueden moverse de un lugar a otro, especialmente en automóvil.

- **Vehículos:** Medio de transporte que puede mover personas, animales o cualquier tipo de objeto de un lugar a otro.

- **Pasajeros:** Persona que viaja en un vehículo sin conducirlo ni ser miembro de la tripulación.

- **Precios:** Es la cantidad de dinero o moneda que los consumidores deben pagar para comprar productos o servicios.

- **Transporte Público:** Todos los habitantes de una ciudad sean grande o por más pequeña que sea, dentro de sus necesidades básicas, está la de movilizarse o trasladarse de un lugar a otro, estas sociedades hacen uso de diversos medios como: a tracción animal, a pie, la bicicleta, motocicleta o vehículos de dos tiempos, automóvil, autobús, tranvía, trolebús, tren elevado o metro.

- **Servicio de vehículos urbanos:** Muchas veces el uso del vehículo particular se torna más económico que viajar en vehículos de transporte masivo, ya que los viajes son más rápidos, más confortables y puerta a puerta; pero esta premisa no se cumplirá generalmente en las horas pico, debido a que el automóvil es el principal causante del embotellamiento y congestión en áreas comerciales y administrativas (zonas de atracción de viajes).

- **Carriles Exclusivos:** La medida más usual para dar prioridad al transporte colectivo es el de asignar carril exclusivo, que consiste en separar uno de los dos carriles de una vía para que sea utilizado exclusivamente por el vehículo de transporte público.

- **Prioridad al Transporte Público:** La prioridad al transporte público, no permite terminar con el congestionamiento, pero reduce los efectos en término de prejuicios sociales, ampliando la velocidad comercial que más adelante se verá en detalle.

Marco Legal

En aras de la necesidad de desarrollar la trazabilidad, respecto a las acciones impuestas por el gobierno nacional y adoptadas por los gobiernos locales durante el periodo 2020-2021 para la mitigación y contención del contagio por la covid-19, se presenta la relación de normas expedidas y amparadas por la constitución política de Colombia, en sus órdenes jerárquicos normativos de acuerdo a las medidas sanitarias y de emergencia sanitaria, medidas de emergencia social, económica y ecológica y medidas de orden público.

Medidas frente a la pandemia COVID-19

Ministerio de Salud y Protección Social Salud, Salud > Prevención enfermedades transmisibles > Medidas frente a la pandemia COVID-19

Las medidas que se han adoptado hasta el momento se pueden clasificar en tres fuentes primordiales, a saber, medidas sanitarias y de emergencia sanitaria, medidas de emergencia social, económica y ecológica y medidas de orden público y otras de carácter ordinario. Lo anterior sin perjuicio de reconocer que existen relaciones estrechas entre cada uno de estos grupos de normas.

Tabla 1

Normatividad Adoptada sobre el COVID -19

DOCUMENTO	ASUNTO	ENTIDAD
Resolución 380 de 2020	Aislamiento y cuarentena de viajeros, China, Italia, España, Francia	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 385 de 2020	Declaración de EMERGENCIA SANITARIA, mod. 407 y 450	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 414 de 2020	Conexión pasajeros con Aeronáutica	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 444 de 2020	Urgencia manifiesta	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 453 de 2020	Suspensión establecimiento de comercio y bebidas.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 464 de 2020	Aislamiento personas mayores, centros día	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 470 de 2020	Aislamiento personas mayores, centros día	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 502 de 2020	Lineamientos prestación de servicios	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 507 de 2020	Compra de insumos recursos PIC	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 520 de 2020	Requisitos antisépticos	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 521 de 2020	Atención Domiciliaria	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 522 de 2020	Requisitos de importación y fabricación de bienes	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 536 de 2020	Plan de acción para la prestación de servicio de salud	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 537 de 2020	Modifica en CUPS, para incluir COVID-19	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 539 de 2020	Suspensión de términos	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 597 de 2020	Plazos para información cuenta de alto costo	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 595 de 2020	Recursos para atención de mujeres víctimas de violencia	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 608 de 2020	Recursos para el fortalecimiento institucional	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 609 de 2020	Líneas de crédito EPS	Ministerio de Salud y Protección Social

Resolución 615 de 2020	Trámites de Fondo de Estupefacientes para COVID-19	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 617 de 2020	Usos no incluidos en el registro sanitario para COVID-19	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 619 de 2020	Compra de cartera a cargo de ADRES en la emergencia por COVID-19	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 622 de 2020	Inspección, vigilancia y control de la calidad del agua para consumo agua	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 628 de 2020	Llamamiento al talento humano en Salud	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 666 de 2020	Protocolo general de Bioseguridad	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 675 de 2020	Protocolo industria manufacturera	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 676 de 2020	Sistema de información para el reporte y seguimiento en salud a las personas afectadas COVID-19	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 681 de 2020	Protocolo de bioseguridad en el sector de juegos de suerte y azar	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 682 de 2020	Protocolo de bioseguridad en el sector de la construcción	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 730 de 2020	Protocolos de investigación clínica con medicamentos	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 734 de 2020	Municipios No Covid-19	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 735 de 2020	Protocolos de bioseguridad Comercio electrónico	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 737 de 2020	Protocolos de bioseguridad Servicios en Propiedad Horizontal	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 738 de 2020	Protocolos de bioseguridad industria Manufacturera	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 739 de 2020	Protocolos de bioseguridad Talleres de Vehículos	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 740 de 2020	Protocolos de bioseguridad Médicos Veterinarios	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 741 de 2020	Reporte de información de las incapacidades	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 747 de 2020	Comité de recomendación y evaluación de las acciones adoptadas en las estrategias	Ministerio de Salud y Protección Social

Resolución 748 de 2020	Protocolos de bioseguridad industria Manufacturera autorizada para la elaboración de bebidas alimentos, industria petroquímica y química y sus relacionados	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 750 de 2020	Trámite especial para la presentación de proyectos de inversión	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 773 de 2020	Protocolos de bioseguridad sector Pecuario	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 914 de 2020	Máxima o valor máximo a pagar, durante la emergencia sanitaria	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1285 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del Coronavirus COVID-19 en los servicios y actividades de alojamiento en hoteles (CIU 5511); alojamiento en aparta hoteles (CIU 5512); alojamiento en centros vacacionales (CIU 5513); alojamiento rural (CIU 5514); otros tipos de alojamiento para visitantes (CIU 5519); actividades de zonas de camping y parques para vehículos recreacionales (CIU 5520); servicio por horas (CIU 5530) y otros tipos de alojamiento n.c.p (CIU 5590)	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1313 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en las actividades relacionadas con los centros de entrenamiento y acondicionamiento físico.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1346 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en el proceso de aplicación de las pruebas de Estado Saber y otras pruebas que realiza el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación –ICFES.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1408 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad mitigar y controlar el riesgo del coronavirus COVID – 19 en la realización de actividades de exhibición cinematográfica y presentación de obras de las artes escénicas discriminadas en la Clasificación internacional Industrial Uniforme CIU 5914 y 90, bajo la modalidad de autocines, auto eventos, salas de cine y teatros	Ministerio de Salud y Protección Social

Resolución 1421 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en las actividades de los parques de diversión, jardines botánicos y reservas naturales.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1443 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en las actividades de los operadores turísticos y en los servicios turísticos prestados en las áreas y atractivos turísticos.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1507 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en las actividades relacionadas con el fútbol profesional en las fases de entrenamiento y competencias nacionales e internacionales y se deroga la Resolución 993 del 2020.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1513 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19, en el espacio público por parte de las personas, familias y comunidades.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1517 de 2020	Por medio de la cual se dicta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en los sectores aeroportuario y aeronáutico del territorio nacional, exclusivamente para el transporte doméstico de personas por vía aérea, se deroga la Resolución 1054 de 2020, y se dictan otras disposiciones	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1537 de 2020	Por medio de la cual se modifica la Resolución 677 de 2020 en el sentido de sustituir el anexo técnico que adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo y de la enfermedad COVID 19 en el sector transporte	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1538 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en las actividades de playas, incluido el alquiler de casetas, taquillas, hamacas, entre otros.	Ministerio de Salud y Protección Social

Resolución 1359 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en casinos y bingos).	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1547 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en los establecimientos e inmuebles con piscinas.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1569 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 para el consumo de bebidas alcohólicas en restaurantes y bares.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1627 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de coronavirus COVID-19, para el transporte internacional de personas vía aérea	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1681 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 para la actividad de Ferias Empresariales.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1721 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en instituciones educativas, instituciones de educación superior y las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1746 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para mitigar y controlar el riesgo del coronavirus COVID-19 en la realización de actividades de exhibición cinematográfica y artes escénicas en música, magia, teatro, danza y circo, discriminadas en la Clasificación Internacional Industrial Uniforme CIIU 5914 y 90, realizadas en autocines, auto eventos, salas de cine, teatros y en otras infraestructuras de las artes escénicas	Ministerio de Salud y Protección Social

Resolución 1763 de 2020	Por la cual se modifican los numerales 3.2.1.4.7 y 3.2.2.3.9 del protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19, en las actividades de la industria hotelera, adoptado mediante la Resolución 1285 de 2020.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1764 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en los centros de estética y cosmetología, institutos de belleza, spa y zonas húmedas.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1840 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 para la práctica de actividades físicas, recreativas y deportivas y se deroga la Resolución 991 de 2020.	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 1972 de 2020	Por medio de la cual se modifica la Resolución 1627 de 2020 que adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19, para el transporte internacional de personas por vía aérea	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 2295 de 2020	Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de la enfermedad COVID-19 en los servicios de transporte marítimo de pasajeros, actividades náuticas, de recreo y transporte marítimo de servicio particular y actividades de embarcaderos, marinas y clubes náuticos dentro del territorio nacional	Ministerio de Salud y Protección Social
Resolución 2475 de 2020	Por la cual se modifican los numerales 3.1., 3.13. y 3.14. del protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 en el sector transporte, adoptado mediante la Resolución 677 de 2020, modificada por la Resolución 1537 de 2020	Ministerio de Salud y Protección Social

Este accionar normativo, se reflejó en el municipio de Aguachica Cesar y específicamente en el sector de transporte público de pasajeros con las siguientes medidas,

cobijadas a partir de decretos y resoluciones, “Medidas implementadas en el sector de transporte público de pasajeros del terminal de transporte de Aguachica Cesar.”

Aspectos Metodológicos de la Investigación

Enfoque y Tipo de Estudio

Enfoque de la investigación es de carácter mixto (Cuantitativo y Cualitativo), esta permite determinar las características de la comunidad, la recolección de datos e información, y obtener una respuesta de manera cuantificable; la investigación mixta no tiene como meta remplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales. ((Hernández, , 2010)

La presente investigación es de carácter descriptiva, porque sirve para analizar cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes. Permiten detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos. El conocimiento será de mayor profundidad que el exploratorio, el propósito de este es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación, (Vásquez, , 2005) de acuerdo a esto se definen los siguientes temas a tratar

Establecer características demográficas de las unidades investigadas (número de población, distribución por edades, nivel de educación, etc.).

Identificar formas de conducta, actitudes de las personas que se encuentran en el universo de investigación (comportamientos sociales, preferencias, etc.

Establecer comportamientos concretos.

Descubrir y comprobar la posible asociación de las variables de investigación.

Esta investigación se sustenta en un estudio descriptivo, porque se quiere identificar y describir las razones por lo que se vieron afectados los usuarios con discapacidad y movilidad reducida; esta permite tener las características de la comunidad, la recolección de datos e información, relacionando el objeto de estudio.

Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación está enfocado en el sondeo de campo, el sondeo de campo es la recopilación de nuevos datos de fuentes primarias para un propósito específico. Es un método de recopilación de datos cualitativos diseñado para comprender, observar e interactuar con las personas en su entorno natural. Cuando los investigadores hablan de estar en el campo, están hablando de estar en el campo y participar en la vida diaria de las personas que están estudiando. Los estudios de campo se recopilan directamente de la fuente original, lo que proporciona un mayor control sobre la naturaleza y la cantidad de datos recopilados.

Formulación de Hipótesis (Opcional)

Hipótesis 1.

Analizar efectos producidos por la Covid-19 en el transporte público terrestre en el Municipio de Aguachica, Cesar.

Hipótesis 2.

El Municipio de Aguachica no cuenta con un análisis de los efectos producidos por el Covid-19 en el transporte público terrestre.

Sistema de Variables**Tabla 2***Operacionalización de Variables***OPERACIONALIZACION DE VARIABLES AL COVID-19**

PROPOSITO	CONCEPTUALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
VARIABLES DEPENDIENTES	ANALISIS DEL TRANSPORTE PUBLICO TERRESTRE	CONOCER LA OPINION DE LOS PASAJEROS	NUMERO DE PASAJEROS SATISFECHOS	ENCUESTAS A PASAJEROS
ANALISIS DE LOS EFECTOS PRODUCIDOS POR EL COVID-19 EN EL SECTOR TRANSPORTE OUBLICO TERRESTRE DE PASAJEROS EN EL MUNICIPIO DE AGUACHICA, CESAR (COLOMBIA)	ANALISIS DE LOS EFECTOS PRODUCIDOS POR EL COVID-19 EN EL SECTOR TRANSPORTE OUBLICO TERRESTRE DE PASAJEROS EN EL MUNICIPIO DE AGUACHICA, CESAR (COLOMBIA), MUESTRA DE LOS DIFERENTES ASPECTOS DE SEGURIDAD, CALIDAD DEL SERVICIO	ANALIZAR EL ESTADO DEL SERVICIO	DIAGNOSTICO	DOCUMENTOS
	FLUIDEZ VEHICULAR	VELOCIDAD MEDIA DEL RECORRIDO	VELOCIDAD PROMEDIO DE LOS VEHICULOS EN LA RUTA	INFORMACION OBTENIDA POR MEDIO DE REDES DE APOYO
VARIABLE INDEPENDIENTE	ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE PASAJEROS EN EL MUNICIPIO AGUACHICA, CESAR.	IDENTIFICAR LAS ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS	NUMERO DE ESTRATEGIAS	OBSERVACION DIRECTA

Población, Tipo De Muestreo Y Muestra

Población.

Para este proyecto se definió como población las empresas que prestan sus servicios de manera física en el terminal; quiere decir, aquellas que despachan pasajeros y ejercen una relación comercial de impacto económico. De acuerdo a la página del terminal de transporte de Aguachica, existen 26 empresas registradas en el terminal de transporte del municipio de Aguachica; sin embargo, como trabajo de campo se logró establecer el funcionamiento efectivo de 14 empresas, que, comparadas con los datos encontrados en la cámara de comercio de Aguachica, cumplen con los registros necesarios para prestar de manera formal el servicio público de transporte de pasajeros.

De esta manera, por descarte, se registra un total de 14 empresas activas identificadas como la población de estudio. Siendo una población pequeña, se toma como muestra el 100%; es decir la totalidad de la población.

Figura 9

Empresas que hacen parte de la terminal de transporte de Aguachica, Cesar



14 empresas que hacen parte del terminal de transportes del municipio de Aguachica, Cesar y registradas ante la cámara de comercio. Las cuales nos ayudaran a analizar los efectos económicos producidos por el covid-19.

Método de muestreo.

La muestra probabilística incluirá a individuos que hacen parte del terminal de transporte, con el objetivo de conocer las consecuencias derivadas de la pandemia y el lento establecimiento de la economía, buscando conocer las repercusiones de las personas directamente afectadas. Los métodos de establecimiento de las labores.

Determinación de la muestra.

Muestreo estratificado, donde se resaltarán subgrupos específicos que tenga que ver de forma directa con el análisis económico en el sector transporte público terrestre para determinar el factor de similitudes en la determinación del problema de investigación. Para determinar el tamaño de la muestra se establecen que existen 14 empresas en la terminal de transporte.

Dado el reducido tamaño de la población en cuestión se opta por tomar un enfoque de muestreo que implica la inclusión del 100% de las organizaciones que hacen parte de la terminal de transportes de Aguachica, Cesar.

Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información

Fuentes de información primaria.

El siguiente proyecto contara la fuente primaria y fuente secundarias que serán las encargadas de determinar el sistema de investigación acerca del análisis de los efectos económicos producidos por el Covid-19 en el transporte público terrestre de pasajeros en el municipio de Aguachica, Cesar. Se utiliza la recolección de datos atreves de encuestas con preguntas abiertas y cerradas para conocer y analizar los diferentes puntos de vistas de las empresas de transportes públicos que se ven afectadas económicamente antes y durante el covid-19 y como paulatinamente tienen que buscar estrategias de reactivación económica utilizando las medidas de seguridad que todavía se rigen por la crisis sanitaria que funciona actualmente.

Técnicas como: encuestas, entrevistas en los trabajadores de la terminal de transporte del municipio de Aguachica y conocer de manera directa la situación de la pandemia en su trabajo y como se vieron afectados.

Fuentes de información secundaria.

Web, Artículos, en donde se evidencia de manera detallada la información de la pandemia en el sector económico de los países los cuales nos ayudaran a conocer de manera más detallada las diferentes consecuencias que ha generado el covid-19 y como se está estableciendo

el comercio de forma paulatina y que tiene que buscar estrategias para lograr que su comercio no se vea afectado ante esta pandemia que no tiene fecha de finalización.

Procedimiento

Para lograr el desarrollo del presente estudio, se tendrán en cuenta las siguientes fases, en pro al cumplimiento de los objetivos:

Tabla 3

Matriz de concordancia de fases, con el cumplimiento de los objetivos

MATRIZ DE CONCORDANCIA DE FASES, CON EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS

PREGUNTA CLAVE	OBJETIVO GENERAL	
¿QUÉ ASPECTOS RELEVANTES SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA EL ANÁLISIS DEL TRANSPORTE TERRESTRE EN AGUACHICA?	Análisis de los efectos producidos por el Covid-19 en el sector transporte público terrestre de pasajeros en el Municipio de Aguachica, Cesar (Colombia).	
FASES DE LA INVESTIGACIÓN	SUB PREGUNTAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
CONSTRUCCIÓN REFLEXIÓN Y APLICACIÓN) Encuesta	¿Cuáles son los principales aspectos que los usuarios tienen en cuenta en la prestación del servicio de transporte?	Identificar las empresas que prestan el servicio de transporte de pasajeros en la terminal de transportes de la ciudad de Aguachica Cesar.
RECONSTRUCCIÓN (ACCIÓN, OBSERVACIÓN, DIAGNÓSTICO) -Aforos -Entrevistas -Observación Directa -Revisión Documental	¿Cuál es el comportamiento del transporte público interno terrestre de usuarios de Aguachica, teniendo en cuenta los diferentes actores?	Determinar las medidas adoptadas o protocolos de bioseguridad implementados por el sector de transporte público durante la crisis de pandemia por la covid-19 en el Municipio de Aguachica Cesar.
EVALUACIÓN (EVALUACIÓN, ESTRATEGIAS	¿Qué Estrategias pueden ser lóneas para el fortalecimiento de la prestación de transporte terrestre en Aguachica?	Proponer estrategias de solución que ayuden a mejorar el transporte público terrestre en el Municipio de Aguachica, Cesar.

Análisis Para el Procesamiento de la Información

Para el análisis de la presente investigación, los resultados se analizarán con esquemas estadísticos y herramientas, tales como; Histogramas de frecuencias, tortas y barras, con el fin de la sistematización de la información resultante de la aplicación de los instrumentos, la triangulación de datos y la ruta mixta de la investigación de tipo exploratoria.

Esquema Temático

Objetivo Especifico 1.

Identificar las empresas que prestan el servicio de transporte de pasajeros en la terminal de transporte del municipio de Aguachica Cesar.

La terminal de transporte de Aguachica, Cesar S.A (Colombia) su principal actividad es ofrecer los servicios relacionados con el transporte por carretera. La empresa fue fundada el 16 de marzo de 1989. Ubicada en la carrera 12 No 7-62 en el municipio de Aguachica, Cesar con ni 83.301.533-2. (EMIS, s.f.)

La terminal de transporte en el año 1994 es una empresa de economía mixta la cual presta servicios a las personas a través de 26 empresas de transporte que hacen parte de ella, con 3.008 vehículos afiliados, variedad de servicios:

Salas de espera para 144 usuarios

Guarda equipajes

Centro de información acerca de los despachos de viajes

Información de turismo, hoteles en el municipio de Aguachica

Servicios de baños

Primeros auxilios

Prueba de alcoholímetros

Examen de aptitud física

Estación de servicios de combustible y lubricante

La terminal de transporte cuenta con 52 destinos durante las 24 horas, el mayor accionista es el municipio (42.2%) los transportadores (24.1%) corporaciones financieras (20.8%) ministerio de transporte (7.5%) capital privado (6.5%) la terminal está conformada por un 50% de capital público y 50% de capital privado.

Como misión la cual se dedica a la facilidad de ascenso y descenso de los pasajeros del transporte público terrestre interdepartamental, generando la comodidad, seguridad y orientación a los pasajeros, acompañantes, conductores transportistas y comerciantes de la terminal.

(transporte, s.f.)

Su visión es ser una terminal productiva e innovadora, que ofrezcan servicios de excelente calidad, donde se busca la satisfacción de los usuarios. manteniendo la eficiencia,

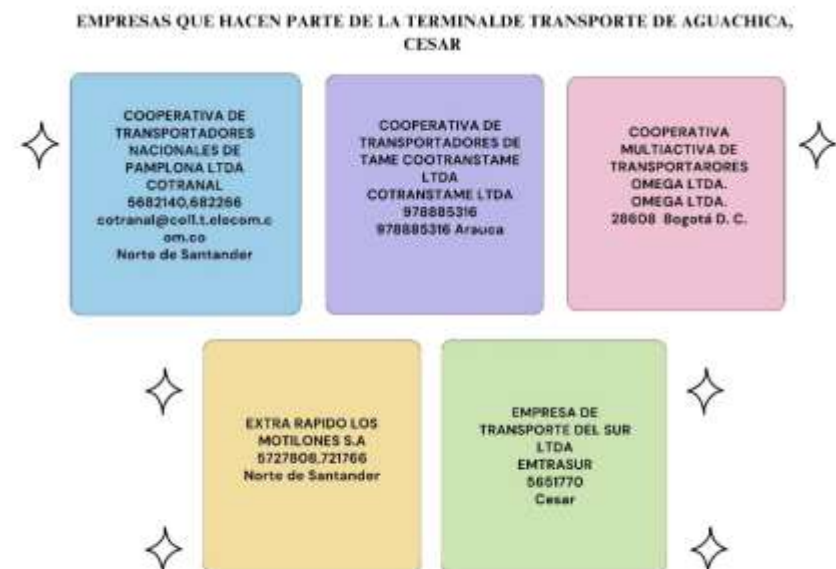
eficacia y generar rentabilidad para las partes asociadas. conservando el orden y embellecimiento del municipio de Aguachica, Cesar. (transporte, s.f.)

La terminal de transporte cuenta con más de 52 destinos a diferentes partes del país y que tienen una gran demanda por estar Aguachica ubicada geográficamente en donde tiene gran flujo de viajes.

En el municipio de Aguachica, Cesar, existen varias empresas que prestan el servicio de transporte de pasajero en la terminal de transporte. A continuación, se mencionan algunas de las empresas que hacen parte de la terminal de transporte.

Figura 10

Empresas que hacen parte de la terminal de transporte de Aguachica, Cesar



La terminal de transporte cuenta con más de 52 destinos a diferentes partes del país y que tienen una gran demanda por estar Aguachica ubicada geográficamente en donde tiene gran flujo de viajes.

Tabla 4

Destinos de viajes en la terminal de transporte del municipio de Aguachica, Cesar.

DESTINOS DE VIAJES EN EL TERMINAL DE TRANSPORTE DE AGUACHICA, CESAR

MUNICIPIO- DESTINO	DEPARTAMENTO-DESTINO	MUNICIPIO- DESTINO	DEPARTAMENTO-DESTINO
ASTREA	CESAR	CUCUTA	NORTE DE SANTANDER
BARRANCABERMEJA	SANTANDER	CUCUTA	NORTE DE SANTANDER
BARRANCABERMEJA	SANTANDER	CUCUTA	NORTE DE SANTANDER
BARRANQUILLA	ATLANTICO	CUCUTA	NORTE DE SANTANDER
BARRANQUILLA	ATLANTICO	CUCUTA	NORTE DE SANTANDER
BOGOTA D.C	CUNDINAMARCA	CUCUTA	NORTE DE SANTANDER
BOGOTA D.C	CUNDINAMARCA	EL BANCO	MAGDALENA
BOGOTA D.C	CUNDINAMARCA	EL BANCO	MAGDALENA
BUCARAMANGA	SANTANDER	EL BANCO	MAGDALENA
BUCARAMANGA	SANTANDER	EL BANCO	MAGDALENA
BUCARAMANGA	SANTANDER	EL BANCO	MAGDALENA
BUCARAMANGA	SANTANDER	EL BANCO	MAGDALENA
BUCARAMANGA	SANTANDER	EL CARMEN	NORTE DE SANTANDER
BUCARAMANGA	SANTANDER	LA GLORIA	CESAR
BUCARAMANGA	SANTANDER	LA JAGUA DE IBIRICO	CESAR
BUCARAMANGA	SANTANDER	MAICAO	GUAJIRA
BUCARAMANGA	SANTANDER	MAICAO	GUAJIRA
BUCARAMANGA	SANTANDER	MEDELLIN	ANTIOQUIA
CALI	VALLE	MEDELLIN	ANTIOQUIA
CALI	VALLE	MONTERIA	CORDOBA
CARTAGENA	BOLIVAR	MONTERIA	CORDOBA
CARTAGENA	BOLIVAR	OCAÑA	NORTE DE SANTA

DESTINOS DE VIAJES EN EL TERMINAL DE TRANSPORTE DE AGUACHICA, CESAR

MUNICIPIO- DESTINO	DEPARTAMENTO- DESTINO
OCAÑA	NORTE DE SANTANDER
OCAÑA	NORTE DE SANTANDER
OCAÑA	NORTE DE SANTANDER
PAILITAS	CESAR
SANTA MARTA	MAGDALENA
SANTA MARTA	MAGDALENA
VALLEDUPAR	CESAR
VALLEDUPAR	CESAR
VALLEDUPAR	CESAR
VALLEDUPAR	CESAR

Desarrollo objetivo 2

Determinar las medidas adoptadas o protocolos de bioseguridad implementados por el sector de transporte público durante la crisis de pandemia por la covid-19 en el Municipio de Aguachica Cesar.

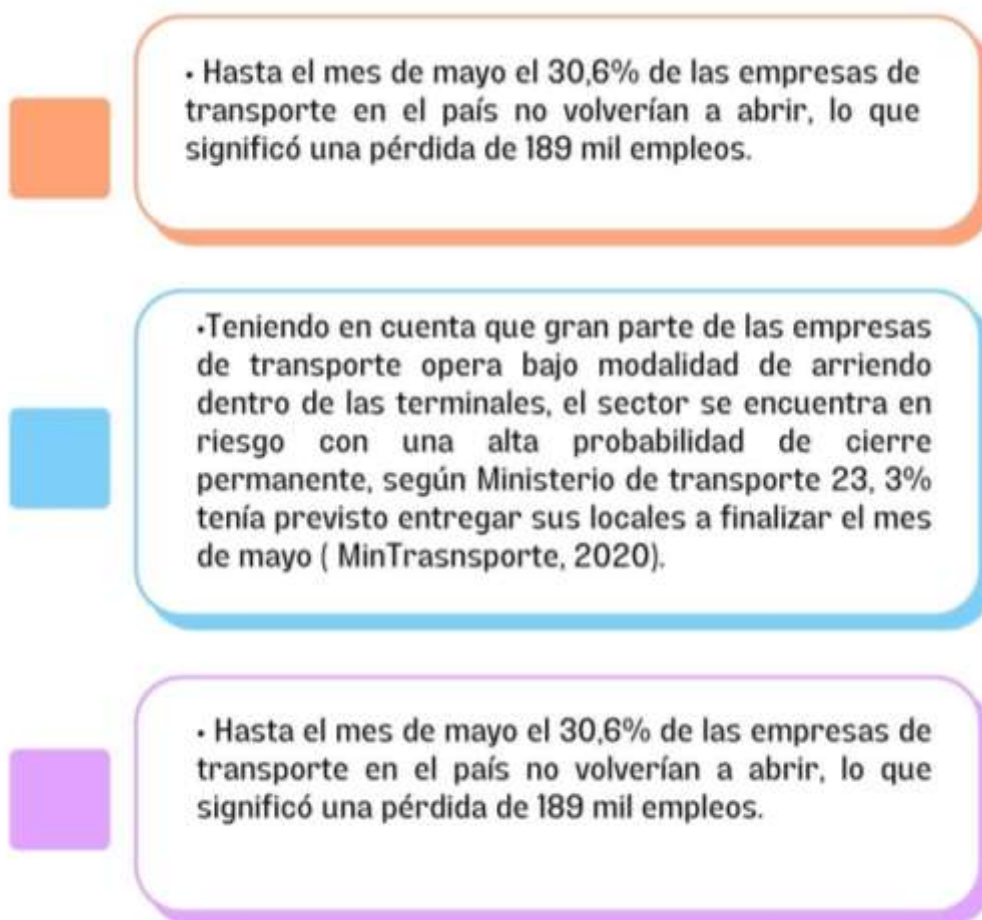
Medidas de acción implementadas por el sector de servicio de transporte.

Frente a la crisis sanitaria causada por el virus covid -19, el sector de servicios de transporte de manera general tuvo que generar diferentes medidas de reactivación, que permitieran generar nuevamente confianza en los usuarios y sobre todo un alivio a las importantes pérdidas registradas en los meses de marzo y abril de 2020, respecto a ello, es

importante resaltar que según Ministerio de transporte, durante el mes de marzo de 2020, las ventas de servicios de transporte en el sector cayeron en 81%. Si bien, algunas empresas están prestando servicios con algunos protocolos y bajo el riesgo, estos sólo representan el 24% del total y las ventas de servicios de transporte generadas mediante el servicio, sólo representan el 12% de las ventas de transporte antes de la crisis ((MinTransporte, 2020). , s.f.) Asimismo, el documento menciona que entre las muchas afectaciones que obtuvo el sector servicios de transporte se encontró:

Figura 11

Descripción del problema para implementar medidas de acción



En el marco de esta situación tan difícil para el sector servicios de transporte, el 25 de agosto del año 2020 el Gobierno Nacional expidió el decreto 1168, mediante el cual después de 5 meses de cierre, las empresas prestadoras de servicio de transporte podrían retomar sus actividades, bajo protocolos de bioseguridad y dependiendo del nivel de afectación de la ciudad (bajo- medio- alto), solo se podrá ordenar el aislamiento selectivo en Municipios de alta afectación. En estos Municipios los Alcaldes, con la autorización del Ministerio del Interior y previo concepto del Ministerio de Salud, podrán restringir las actividades en áreas y zonas que consideren pertinentes para la realización de un aislamiento selectivo focalizado, de acuerdo con la variación en el comportamiento de la Pandemia Ministerio de Comercio de Industria y Turismo (MinCit, 2020). Es decir, en este punto de la pandemia los alcaldes tenían autonomía de decidir sobre la operación de las empresas, dependiendo de la cantidad de contagios que hubiera en el momento.

Además, en el mes de mayo, el Ministerio de Salud autorizó la implementación de Planes Piloto”, para ciudades con baja afectación, el objetivo del plan radicó en la reapertura del servicio de transporte, que cumpliera con todos los requisitos de bioseguridad, bajo el control y seguimiento necesario de la Secretaria de Salud de la Ciudad que controlara el nivel de contagio y así poder continuar con la reapertura de más empresas. El objetivo de este primer piloto en la Ciudad es que las empresas transportadoras cumplan con las medidas de bioseguridad que establece el Gobierno Nacional y Distrital para garantizar que la apertura a esta nueva alternativa se dé de manera permanente, la idea es abrir para no cerrar, brindando una experiencia de servicio segura y agradable, indicó Carolina Durán, Secretaria de Desarrollo Económico (Portafolio, 2020).

En el caso de Aguachica, la reapertura del sector tuvo lugar en el mes de julio, debido a la baja afectación registrada por el virus, en ese entonces 12 empresas del servicio de transporte tuvieron autorización para reactivar su operación. Entre los requisitos que tuvieron que cumplir estas empresas estuvo:

Formalización (NIT, RUT, RNT, bomberos).

Certificar el aseguramiento social de los empleados.

(Buenas prácticas de manufactura BPM).

Protocolos de bioseguridad (Decreto 749) (Plus Publicación, 2020).

En ese sentido, uno de los requisitos más importantes fue el cumplimiento de Protocolos de bioseguridad, bajo los cuales las empresas prestadoras de servicio de transporte han tenido que adaptar su operación hasta el momento, y se encuentran descritos en la Resolución 749. Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID-19 a las empresas de transporte, en el comercio al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco, al por menor en establecimientos no especializados y al por menor de alimentos, bebidas y tabaco en establecimientos especializados, así como el alojamiento en hoteles y actividades de restaurantes, cafeterías y servicio móvil de comidas (Ministerio de Salud y protección social, 2020). Los requerimientos descritos en este documento, se resumen en la siguiente tabla.

Tabla 5

Requerimientos de bioseguridad para las empresas prestadoras de servicio de transporte Medidas locativas.

REQUERIMIENTOS DE BIOSEGURIDAD	
REQUERIMIENTOS DE BIOSEGURIDAD PARA EMPRESAS DE SERVICIO DE TRANSPORTE	ADECUACIÓN
MANTENIMIENTO DE INSUMOS Y PRODUCTOS	
CAPITAL HUMANO	INTERACCIÓN DENTRO DE LAS INSTALACIONES
ABASTECIMIENTO	
INTERACCION CON TERCEROS	
PLAN DE COMUNICACIÓN	
PREVENCIÓN Y MANEJO DE SITUACIONES DE RIESGOS DE CONTAGIO	BASE DE DATOS
MANIPULACIÓN DE INSUMOS Y PRODUCTOS	
MONITOREO DEL ESTADO DE SALUD DEL PERSONAL, PROVEEDORES, CLIENTES, ALIADOS Y MANEJO DE SITUACIONES	

Factores de calidad del transporte.

La seguridad: relacionado con la probabilidad de que se presenten daños, pérdidas o accidentes al momento de operar el vehículo.

La frecuencia: número de unidades que pasan por un determinado lugar o ruta en un intervalo de tiempo.

La regularidad: vinculada con la variable anterior, es decir el cumplimiento de los intervalos de pasos al igual que los arribos a los sitios de despachos y salidas.

La facilidad de acceso: se refiere a las facilidades físicas que tienen los usuarios de abordar, bajar y desplazarse dentro del vehículo.

La responsabilidad: este ámbito está regido por las normas y las leyes expedidas por las autoridades de tránsito y transporte.

La cobertura: se refiere al nivel de utilización masiva que los pasajeros o personas hacen de este servicio.

La flexibilidad: es la capacidad que posee el sistema para adaptar cambios en su funcionamiento para mejorar el servicio, por ejemplo, cambio de rutas, horarios entre otras.

Hereda (2015), Anota entre los elementos que inciden en la calidad del servicio de transporte de pasajeros son las que se encuentran en la siguiente tabla.

Tabla 6

Factores que determinan la calidad de un servicio

FACTORES QUE DETERMINAN LA CALIDAD DE UN SERVICIO

ASPECTOS	DESCRIPCION
COMODIDA	CONFORT QUE BRINDA A LOS USUARIOS
VELOCIDAD DEL VEHICULO	LA VELOCIDAD CON QUE CIRCULA EL VEHICULO
CAPACIDAD DE PASAJEROS	PASAJERROSS QUE LLEVA EL VEHICULO
DELINCUENTES	ES LA POSIBILIDAD DE SUFRIR UN ACTO DELICUENCIAL
CONDUCTOR	RESPUESTA BRINDADA POR EL CONDUCTOR AL USUARIO

Finalmente se cita el estudio realizado por (Palomo, 2005) Villanueva & Palomo (2005), el cual propone los siguientes componentes como aspectos que forman parte de un servicio de calidad tal como específica en la siguiente tabla.

Tabla 7

Variables de un servicio de calidad.

VARIABLES DE UN SERVICIO DE CALIDAD

ASPECTOS	DESCRIPCION
LIMPIEZA	LIMPIEZA DE VEHICULO
COMODIDA	CONFORT QUE POSEA EL VEHICULO
CAPACIDAD DE PERSONAS	RESPECTO HACIA EL PASAJERO
PUNTUALIDAD	CUMPLIMIENTO DE HORARIOS
ESTADO FISICO DE VEHICULO	CUMPLIR CON LOS ESTANDARES

Teniendo en cuenta todos los puestos anteriormente, servirá como guía para medir de manera objetiva la satisfacción del usuario con respecto a la eficiencia del servicio que brindan las empresas de transporte interno de la ciudad de Aguachica, el cumplimiento de las leyes de tránsito y transporte establecidas por el gobierno nacional y las expectativas que posee el usuario de cómo debería ser este tipo de servicio para suplir las necesidades de transporte, seguridad, confort y buen trato del conductor.

Después, en mayo se pudo contar con la aprobación para la reapertura, en donde las empresas de servicio de transporte de manera responsable ejecutaron las actividades y protocolos con todas las medidas exigidas por la Secretaria de Salud, señalización, distanciamiento, desinfección, lavado de manos, compra de termómetro, aforo no mayor al 35%, no eventos, planillas para control de clientes, empleados y proveedores, baño independiente para clientes y otro para empleados, toallas de papel, alcohol, tapete desinfectante, entre otras más.

También, las empresas de servicio de transporte tuvieron que contratar a una empresa externa que realizará una desinfección especial al establecimiento cada 15 días. Por consiguiente, debido a los altos costos para suplir las compras de los implementos mencionados, las empresas subieron los precios de su transporte. Finalmente, con la encuesta realizada y las entrevista al sector de transporte, se conoce que, al comenzar con los protocolos, el consumidor en general no acataba las exigencias, sin embargo, actualmente la situación ha mejorado en todo sentido, el consumidor es más consciente, y a su vez confía más en los servicios ofrecidos, y de manera general las empresas de servicios de transporte del Municipio de Aguachica se reinventaron totalmente gracias al Covid-19.

Desarrollo objetivo 3

Proponer estrategias de solución que ayuden a mejorar el transporte público terrestre en el Municipio de Aguachica, Cesar.

Propuesta de reactivación económica para el sector de transporte público.

De esta manera, es posible reconocer que la crisis sanitaria significó una afectación importante sobre el sector de transporte, representada en cierres, pérdidas, implementación de protocolos, restructuración de la operación de cada establecimiento entre otros. Teniendo en cuenta la información recopilada, es posible generar estrategias de solución que aporten a la reactivación económica del sector de servicios de transporte en el Municipio de Aguachica, Cesar.

Marketing digital.

Las empresas de servicios de transporte entrevistados evidenciaron que a partir del marketing digital obtuvieron una vía de ingresos en medio de la temporada más difícil de la pandemia. A su vez aquellas empresas que no contaban con estas herramientas tuvieron importantes pérdidas, hasta el punto de tener que cerrar. En esta instancia, es importante recordar que el marketing digital les permite a los usuarios una conexión total en cualquier momento o lugar sin ninguna restricción. Este marketing ha introducido nuevos conceptos como:

comunicación 2.0, redes sociales, engagement marketing, prosumidores, branded communities.

Para el caso de las empresas de transporte el uso de redes sociales de manera innovadora, es una estrategia eficaz que permite exhibir sus servicios a un mercado potencial, y a su vez da acceso a la compra del mismo. Redes sociales como Facebook, Instagram, y WhatsApp, cuentan con líneas empresariales y diferentes utilidades que facilitan la venta y exhibición de servicios, y el contacto masivo con clientes. Durante la pandemia estas plataformas desarrollaron nuevos canales y servicios, tales como:

1. Conocimiento.
2. Presencia y alcance.
3. Canal de comunicación.
4. Aliado del comercio electrónico.
5. Visibilidad.

6. Acceso a dispositivos móviles.

7. Nuevas posibilidades. (Andalucía es digital, 2020)

Si bien, el modelo de las empresas de transporte que se conocía se tuvo que reinventar a un proceso más seguro, más higiénico, el cual incluya tapabocas, materiales distintos, lavado de manos distanciamientos, etc. Las empresas de transporte pueden generar servicios a partir de estas herramientas que satisfagan las necesidades de los usuarios hoy en día.

En ese sentido, es necesario considerar, por ejemplo, que desde una perspectiva personal del autor se evidencia que el mercado actual no ha tenido y tampoco ha podido realizar muchas reuniones, el contacto con familiares del exterior es muy complicado, la rutina virtual agobiada a la mayoría, y sobre todo gran parte de mercado joven ha invertido esfuerzos por cuidar a sus familiares ancianos.

A partir de estas variables del cliente actual es posible generar un sinnúmero de ideas de servicios que generen experiencias agradables al usuario, las cuales se adapten a sus necesidades, como por ejemplo, nuevas formas de pago más higiénicas, vehículos higiénicos, alimentación social, nuevos servicios seguros y económicos, mejor uso del servicio transporte, entre otros, ((Pacheco & Conde, s.f.)

Reinventar la identidad.

Más que una estrategia, actualmente las empresas de transporte necesitan reinventar su identidad, es decir necesitan adaptar su operación a la nueva realidad del mercado, y a lo que

necesitan su cliente. Félix y García (2020), concluyen su “Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta-Ecuador”, afirmando que municipio pequeños como Manta en Ecuador necesitan de la reinvención del sector turístico, especialmente del sector de transporte para su reactivación, de no ser así las pérdidas económicas, las nuevas exigencias del mercado y sobre todo las nuevas exigencias del Gobierno en materia de bioseguridad los encaminaran a la quiebra.

Razón por la cual deberán evolucionar y recalificar por necesidad de supervivencia, especialmente en el uso de las tecnologías y los sistemas de comercialización digital. Igual es el caso del subsector de restauración servicio transporte, que deberá utilizar estrategias inteligentes para no perder su cuota de participación en el sector turístico y poder convertirse, como ocurre en muchos destinos, en uno de los más competitivos del mismo ((Felix & García, s.f.).

De esta manera, fuere cual fuere la línea de servicios que tenga una empresa de transporte, si este pretende mantenerse en el mercado actualmente, necesita reinventar su identidad adhiriendo a esta línea aspectos como tecnología, marketing digital, sostenibilidad, y sobre todo bioseguridad.

Nuevos protocolos.

Por último, es posible proponer como estrategia de solución, a las empresas de servicios de transporte de Aguachica, el hecho de adaptarse a los nuevos protocolos de bioseguridad que sigan surgiendo día a día. La muestra encuestada evidencio que la implementación de los

requisitos legales de bioseguridad, son una necesidad en la coyuntura actual, una necesidad que cuida al cliente, a personal y a ellos mismos. Además, los entrevistados demostraron que las entidades reguladoras como la Secretaria de Salud y la Alcaldía, implementan estrictas medidas de control y supervisión a estos protocolos. Sin embargo, al transcurrir un año del inicio de la pandemia, se ha revelado que algunas de las medidas que aún se implementan no son válidas, según médicos epidemiológicos, tales como:

Toma de temperatura

Tapetes desinfectantes

Aspersión de químicos

Desinfección de llantas y vías

Ropa anti fluida. (Portafolio, 2021)

Frente a ello, no se insta a los restaurantes a desacatar las órdenes de los protocolos actuales, pues existen medidas que, si sirven, como el uso correcto de tapabocas, el distanciamiento, ventilación, y desinfección de superficies. Por consiguiente, lo ideal es estar correctamente informados frente a nuevas normativas que surjan de fuentes verídicas, y continuar con el autocuidado, pensando en el cliente y los colaboradores.

Discusión

La información suministrada por las empresas de servicio de transporte, específicamente por las áreas de logística, calidad y comercial permitió consolidar los tipos de protocolos que aplicaron por parte del sector de transporte, logrando evidenciar que se trabajó bajo la norma y protocolo y preservando el cuidado de los clientes y colaboradores.

La parte fundamental del funcionamiento de una empresa son los diferentes conceptos de servicio al cliente, en las empresas de servicio de transporte tienen un sistema robusto enfocado hacia el tema del servicio al cliente y los estándares de calidad son rigurosos, pero esto no es trascendente por motivo que aún se siguen presentando inconformidades y más ahora con las exigencias en materia de cuidado con protocolos de bioseguridad.

En lo que se refiere al objetivo general de esta investigación se logra dar un aporte importante para mejorar los efectos producidos por el Covid-19 en el transporte público terrestre en el Municipio de Aguachica, Cesar con calidad, esto mediante la estandarización del proceso de gestión documental, el cual permitirá llevar un seguimiento y control a todos los procesos emitidos por las empresas de servicio de transporte público.

Conclusiones

Al concluir la investigación, se considera de interés reflexionar sobre otros aspectos relacionados con la afectación del SARS- COVID 19, en el sector servicio de transporte del Municipio de Aguachica, Cesar y se sugiere:

Extender los estudios expuestos en esta investigación, con una muestra diferentes empresas de otros sectores, a los efectos producidos por el Covid-19 en el transporte público terrestre en el Municipio de Aguachica, Cesar.

Analizar con mayor detenimiento la afectación de la pandemia en la economía de sector servicio transporte público del Municipio de Aguachica, Cesar.

Trabajar en fortalecer las estrategias en el documento propuestas para la reactivación económica del sector servicio de transporte.

Extender los estudios expuestos en esta investigación de los efectos producidos por el Covid-19 en el transporte público terrestre en el Municipio de Aguachica, Cesar.

Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos se concluye que la prestación de servicio del sector de transporte en el Municipio de Aguachica, Cesar, fue altamente afectada debido a la crisis sanitaria que inició en 2020, el impacto económico percibido subraya índices inimaginables, y difíciles de sobreponer para la muestra entrevistada, social y culturalmente se evidenciaron cambios drásticos en la estructura, y modelo de operación de las empresas de transporte.

En primera instancia, la situación previa a la llegada de la pandemia al Municipio de Aguachica, permitió evidenciar que el sector servicio de transporte en el Municipio era realmente favorable, la dinamización de servicios, oferta de valor, innovación, alta competencia entre empresas y realización de eventos, marcó esta temporada, resaltando además que Aguachica le apostaba a un turismo de calidad y competitivo, en trabajo mancomunado con los gremios.

las empresas de servicio transporte de la ciudad atravesaron la mayor crisis vivida en su operación, según los encuestados las pérdidas económicas, materiales y humanas son difícilmente recuperables, estos generaron sus ingresos por medio de servicio puerta a puerta, algunos a partir de plataformas oficiales y otros con el contacto directo de clientes fidelizados. Fue en este momento donde estrategias de innovación y resiliencia empezaron a surgir. También, el marketing digital y la adaptabilidad fueron esenciales para las empresas de servicio transporte.

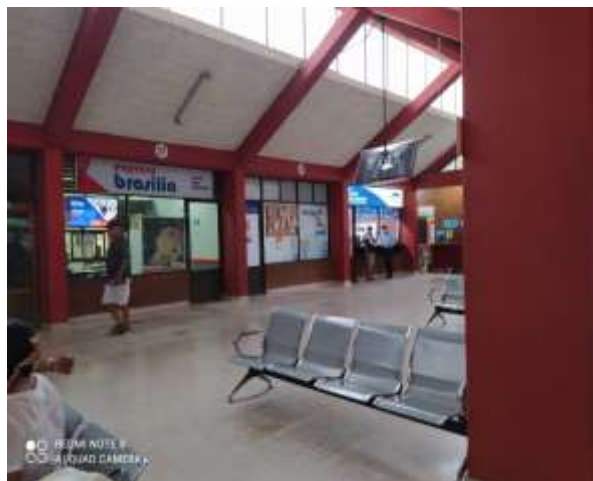
Además, se evidenció que el sector ha implementado de manera correcta los protocolos de bioseguridad exigidos por la normatividad vigente, gracias al debido control y supervisión de

las entidades encargadas y a la conciencia de gerentes, personal y usuarios. A pesar de que la inversión para implementar estas inversiones haya representado altos costos, los encuestados afirmaron que las herramientas han sido necesarias para la situación vivida.

Por consiguiente, el sector de transporte del Municipio de Aguachica cuenta con fortalezas y diversas oportunidades para obtener una reactivación económica, fortalezas como las ventajas competitivas del territorio, la imagen turística del mismo, y las necesidades y exigencias del usuario actual, las cuales apuntan a experiencias innovadoras, de contacto, las cuales pueden ser suplidas a través del segmento de las empresas.

Finalmente, se asume que la implementación de estrategias de marketing, cambio de identidad, nuevos protocolos de bioseguridad, y sobre todo experiencias seguras permitirán encaminar al sector a una solución frente a la crisis atravesada en los años anteriores.

ANEXOS









Bibliografía

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15165/suarezacevedo;jsessionid=C4F3DE552686EE16D040E8E0F630BE79?sequence=1>. Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15165/suarezacevedo;jsessionid=C4F3DE552686EE16D040E8E0F630BE79?sequence=1>:

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15165/suarezacevedo;jsessionid=C4F3DE552686EE16D040E8E0F630BE79?sequence=1>

Adams, Finn, Moes, Flannery, & Rizzo. (2009). The virtual reality classroom.

Childneuropsychology, 15, 120-135.

Aeropinakes. (09 de 07 de 2017). <https://aeropinakes.com/wordpress/2017/07/09/el-comienzo-de-la-edad-de-oro-del-reciclaje/>. Obtenido de

<https://aeropinakes.com/wordpress/2017/07/09/el-comienzo-de-la-edad-de-oro-del-reciclaje/>

Aguilera. (4 de 5 de 2018).

<https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/aguachica.pdf>. Obtenido de

<https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/aguachica.pdf>:

<https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/aguachica.pdf>

Alcaldía de Aguachica. (2021). *Alcaldía de Aguachica*. Obtenido de

<http://www.aguachica-cesar.gov.co/>

Alcaldía-Aguachica. (04 de 08 de 2020). <http://www.aguachica-cesar.gov.co/planes/plan-de-desarrollo-municipal-2020--2023>. Obtenido de

<http://www.aguachica-cesar.gov.co/planes/plan-de-desarrollo-municipal-2020--2023>:

<http://www.aguachica-cesar.gov.co/planes/plan-de-desarrollo-municipal-2020--2023>

Alet, J. (4 de abril de 2022). *la ley*. Obtenido de marketing relacional:

[https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTUwsLtbLUouLM_DxbIwMDS0NDQ3OQQGZapUt-](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTUwsLtbLUouLM_DxbIwMDS0NDQ3OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAB2UPbTUAAAA=WKE#:~:text=El%20marketing%20relacional%2C%20seg%C3%BAAn%20Josep,fundamentales%20para%20el%20m)

[ckhlQaptWmJOcSoAB2UPbTUAAAA=WKE#:~:text=El%20marketing%20relacional%2C%20seg%C3%BAAn%20Josep,fundamentales%20para%20el%20m](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTUwsLtbLUouLM_DxbIwMDS0NDQ3OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAB2UPbTUAAAA=WKE#:~:text=El%20marketing%20relacional%2C%20seg%C3%BAAn%20Josep,fundamentales%20para%20el%20m)

Alet, J. (04 de abril de 2022). *la ley* . Obtenido de marketing relacional:

[https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTUwsLtbLUouLM_DxbIwMDS0NDQ3OQQGZapUt-](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTUwsLtbLUouLM_DxbIwMDS0NDQ3OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAB2UPbTUAAAA=WKE#:~:text=El%20marketing%20relacional%2C%20seg%C3%BAAn%20Josep,fundamentales%20para%20el%20m)

[ckhlQaptWmJOcSoAB2UPbTUAAAA=WKE#:~:text=El%20marketing%20relacional%2C%20seg%C3%BAAn%20Josep,fundamentales%20para%20el%20m](https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMTUwsLtbLUouLM_DxbIwMDS0NDQ3OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAB2UPbTUAAAA=WKE#:~:text=El%20marketing%20relacional%2C%20seg%C3%BAAn%20Josep,fundamentales%20para%20el%20m)

Alqueria. (14 de 08 de 2019). *https://www.car.gov.co/saladeprensa/empresa-de-lacteos-se-comprometio-con-la-sostenibilidad-ambiental*. Obtenido de

<https://www.car.gov.co/saladeprensa/empresa-de-lacteos-se-comprometio-con-la-sostenibilidad-ambiental>

Alvarez. (21 de 2 de 2016). *https://www.moebio.uchile.cl/57/alvarez.html*. Obtenido de <https://www.moebio.uchile.cl/57/alvarez.html>: <https://www.moebio.uchile.cl/57/alvarez.html>

Araujo, & Shadwick. (2008). *Tecnología educacional*. Barcelona.

Ardila, R. (01 de junio de 2022). *resolucion metropolitana 000137 de 2022*. Obtenido de <http://www.areametrovalledupar.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/Resoluci%C3%B3n-137-del-1-de-junio-de-2020.pdf>: <http://www.areametrovalledupar.gov.co/wp-content/uploads/2020/08/Resoluci%C3%B3n-137-del-1-de-junio-de-2020.pdf>

Argudo, C. (2 de abril de 2022). *emprendepyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-competitividad-empresarial.html>

Argudo, C. (02 de abril de 2022). *emprendepyme*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-competitividad-empresarial.html>

Arias, A. S. (6 de abril de 2022). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/precio.html>

Arias, P. S. (02 de abril de 2022). *Econmipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/?s=marketing>

Armstrong, k. y. (2003). *fundamentos de marketing*. mexico.

Arroyo, A. (09 de 10 de 2020).

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51500/1/Tesis%20Alex%20Arroyo%20Finalizada%20para%20Empastado%20%282%29.pdf>. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51500/1/Tesis%20Alex%20Arroyo%20Finalizada%20para%20Empastado%20%282%29.pdf>:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/51500/1/Tesis%20Alex%20Arroyo%20Finalizada%20para%20Empastado%20%282%29.pdf>

B, B., & Bricklin M. (1998). *Causa psicologica del bajo rendimiento escolar*. México.

Baelo, R. Á., & Álvarez Baelo, R. (Noviembre 2009). LAS TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR. *Revista Iberoamericana de educación*, 5-10.

Baelo, R. (Noviembre 2009). LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACION EN LA EDUCACION SUPERIOR. *Revista Iberoamericana de Educación*, 5 - 10.

Banbogota. (6 de Abril de 2022). *banco-de-bogota*. Recuperado el 6 de Abril de 2022, de https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/relacion-con-el-inversionista/sobre-el-banco/informe-de-gestion/2019/ig-bdb-2019_cap-1.pdf

bancolombia. (4 de Abril de 2022). *bancolombia*. Recuperado el 4 de Abril de 2022, de <https://www.bancolombia.com/personas>

Bandera, P. F. (2003). *Programa general de acciones recreativas para dolescentes, jovenes y adultos*. Bogotá.

Batista, A., Gálvez, M., & Hinojosa, I. (2010). Bosquejo histórico sobre las principales teorías de la motivación y su influencia en el proceso de enseñanza-aprendizaje. *Revista Cubana de Medicina General Integral* 26 (2), 376-386.

Bedoya García , & Londoño Vanegas. (2019). Gestión de Recurso Humano. *Revista de la Universidad*, 87.

beetrack. (12 de septiembre de 2019). Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/estrategias-de-comercializacion>

beetrack. (12 de septiembre de 2019). *beetrack*. Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/estrategias-de-comercializacion>

beetrack. (02 de abril de 2022). Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/estrategias-de-comercializacion>

Beetrack. (02 de abril de 2022). Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/producto-o-servicio>

beetrack. (2 de abril de 2022). *beetrack*. Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/estrategias-de-comercializacion>

Benavides, G. Z. (1998). *Lúdica: Una opción para comprender*. Caldas.

Betancur, M. (16 de Julio de 2002). *Al tablero*.

Blash, J., & Espuny, M. (2003). *Teoría de las relaciones Laborales*. Napo: Eleonor.

Bogotá, a. d. (2 de abril de 2022). *Documentos para ACTIVIDADES Y SERVICIOS FINANCIEROS*. Obtenido de <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=31364#:~:text=El%20art%C3%ADculo%20335%20de%20la,y%20s%C3%B3lo%20pueden%20ser%20ejercidas>

Bonillo , D., & Nieto, F. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado. *Trabajo 11*, 189-200.

Bravo. (1991). *Psicología de las dificultades del aprendizaje escolar*. Santiago de Chile.

Brunstein, S., Romero, R., & Albarrán, M. (2007). Motivación hacia el estudio en el contexto universitario. *Alternativas en psicología 13*, 19-25.

Canul-Fernandez-Gonzalez. (09 de 10 de 2020). <https://www.gestiopolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas/>: <https://www.gestiopolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas/>

Carrere, L. A. (15 de 05 de 2021). <https://repositorio.unicolmayor.edu.co/bitstream/handle/unicolmayor/3512/10.%20Farfan.pdf?sequence=14&isAllowed=y>. Obtenido de <https://repositorio.unicolmayor.edu.co/bitstream/handle/unicolmayor/3512/10.%20Farfan.pdf?sequence=14&isAllowed=y>: <https://repositorio.unicolmayor.edu.co/bitstream/handle/unicolmayor/3512/10.%20Farfan.pdf?sequence=14&isAllowed=y>

castañeda, j. j. (26 de julio de 2009). *redalyc.org*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64612291008>

Cemex. (17 de 05 de 2020). <https://www.cemexcolombia.com/sostenibilidad/gestion-ambiental>. Obtenido de <https://www.cemexcolombia.com/sostenibilidad/gestion-ambiental>

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humano*. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2016). *Introducción a la Administración*. Mexico: Mc Graw Hill Interamericana Editores.

Cielo. (17 de 04 de 2019). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-12372008000100002. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-12372008000100002

Clavijo, J. G. (12 de 02 de 2021). <https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/982/An%C3%A1lisis%20del%20efecto%20econ%C3%B3mico%20inicial%20de%20la%20pandemia%20en%20el%20sector%20gastron%C3%B3mico%20del%20pe%C3%B1%C3%B3n%20correcciones.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Obtenido de <https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/982/An%C3%A1lisis%20del%20efecto%20econ%C3%B3mico%20inicial%20de%20la%20pandemia%20en%20el%20sector%20gastron%C3%B3mico%20del%20pe%C3%B1%C3%B3n%20correcciones.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

<https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/982/An%C3%A1lisis%20del%20efecto%20econ%C3%B3mico%20inicial%20de%20la%20pandemia%20en%20el%20sector%20gastron%C3%B3mico%20del%20pe%C3%B1%C3%B3n%20correcciones.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

n%C3%B3mico%20del%20pe%C3%B1%C3%B3n%20correcciones.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Clusters. (12 de 11 de 2020). <https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-de-Alimentos-y-Gastronomia/Noticias/2020/Noviembre-2020/Cuestion-de-supervivencia-22-mil-restaurantes-han-cerrado-sus-puertas>. Obtenido de <https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-de-Alimentos-y-Gastronomia/Noticias/2020/Noviembre-2020/Cuestion-de-supervivencia-22-mil-restaurantes-han-cerrado-sus-puertas>: <https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-de-Alimentos-y-Gastronomia/Noticias/2020/Noviembre-2020/Cuestion-de-supervivencia-22-mil-restaurantes-han-cerrado-sus-puertas>

Cominetti, & Ruiz. (1997). *Algunos factores del rendimiento: las expectativas y el genero*. Honduras.

CONGRESO. (3 de agosto de 1999). *Ley 510 de 1999*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=9916>

congreso de la republica. (26 de junio de 1996). *secretariasenado, ley 300 de 1996*. Obtenido de <http://www.secretariasenado.gov.co>

Conti, L. A. (15 de 05 de 2020). <https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2020/10/TESIS-Vel%C3%A1zquez-Conti-Luis-Angel-MEA.pdf>. Obtenido de <https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2020/10/TESIS-Vel%C3%A1zquez-Conti-Luis-Angel-MEA.pdf>: <https://www.colef.mx/posgrado/wp-content/uploads/2020/10/TESIS-Vel%C3%A1zquez-Conti-Luis-Angel-MEA.pdf>

Dalton, M., & Hoyle, M. (2006). *Relaciones Humanas*. Misisipi: Thomson.

Dalton, M., Dawn, G., & Watts, M. (2006). *Relaciones Humanas*. Sevilla: Días de Santos.

DANE. (1 de enero de 2020). *departamento administrativo nacional de estadística*.
Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema>

DANE, A. (21 de 4 de 2018). <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018>. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018>: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018>

Delgado, M., & Di Antonio, A. (2010). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional*. Caracas: Universidad Central de Venezuela.

Diana Carolina Marmolejo Grisales, Y. S. (2019). *marketing digital*. Obtenido de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/2077/MARKETING%20DIGITAL%20COMO.pdf;jsessionid=052239FE42429524DF2B71C0B184A0BF?sequence=1>

Diana Mercedes Jimenez Espinosa, D. P. (21 de 07 de 2018).
<https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/4575/MERCADO%20INFORMAL%20EN%20COLOMBIA,%20VARIABLES%20Y%20DETERMINANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
. Obtenido de
<https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/4575/MERCADO%20INFORMAL%20EN%20COLOMBIA,%20VARIABLES%20Y%20DETERMINANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
d=y:
<https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/4575/MERCADO%20INFORMAL%20EN%20COLOMBIA,%20VARIABLES%20Y%20DETERMINANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
d=y

Díaz, M. F. (04 de 06 de 2018). <https://www.cuidatudinero.com/13125381/historia-del-servicio-al-cliente>. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13125381/historia-del-servicio-al-cliente>: <https://www.cuidatudinero.com/13125381/historia-del-servicio-al-cliente>

Díaz-Castrillón , F. J., & Toro-Montoya, A. (2020). *SARS-CoV-2/COVID-19: el virus, la enfermedad y la pandemia*. Antioquia: Editora Médica Colombiana S.A.

Dicyg. (13 de 10 de 2019). <http://dicyg.fi-c.unam.mx:8080/sistemas/publicaciones/TEMAII.1.pdf>. Obtenido de <http://dicyg.fi-c.unam.mx:8080/sistemas/publicaciones/TEMAII.1.pdf>

Director General de la OMS . (19 de junio de 2020). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de Organizacion Mundial de la Salud.

Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y modelos de medicion. *INNOVAR JOURNAL*, 14-15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Duran, M. A. (13 de 02 de 2022). https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/94026/1/TG03500.pdf. Obtenido de https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/94026/1/TG03500.pdf: https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/94026/1/TG03500.pdf

Echeverry, J. H., & Gómez, J. (2009). Lúdica del maestro en formación.

Economía, R. (29 de 07 de 2022). <https://www.elespectador.com/economia/macroeconomia/nueva-medicion-del-dane-establece-que-la-informalidad-en-colombia-es-del-58/>. Obtenido de [https://www.elespectador.com/economia/macroeconomia/nueva-medicion-del-dane-establece-](https://www.elespectador.com/economia/macroeconomia/nueva-medicion-del-dane-establece-que-la-informalidad-en-colombia-es-del-58/)

que-la-informalidad-en-colombia-es-del-58/:

[https://www.elespectador.com/economia/macroeconomia/nueva-medicion-del-dane-establece-](https://www.elespectador.com/economia/macroeconomia/nueva-medicion-del-dane-establece-que-la-informalidad-en-colombia-es-del-58/)

[que-la-informalidad-en-colombia-es-del-58/](https://www.elespectador.com/economia/macroeconomia/nueva-medicion-del-dane-establece-que-la-informalidad-en-colombia-es-del-58/)

Economipedia. (02 de abril de 2022). Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/estrategia-competitiva.html>

EMIS. (s.f.). [https://www.emis.com/php/company-](https://www.emis.com/php/company-profile/CO/Terminal_De_Transporte_De_Aguachica_SA_es_9467104.html)

[profile/CO/Terminal_De_Transporte_De_Aguachica_SA_es_9467104.html](https://www.emis.com/php/company-profile/CO/Terminal_De_Transporte_De_Aguachica_SA_es_9467104.html).

Emprende. (21 de 06 de 2019). <https://www.emprendepyme.net/estrategias-de-guerra-de-sun-tzu-aplicadas-a-empresa.html>. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/estrategias-de-guerra-de-sun-tzu-aplicadas-a-empresa.html>

EnomíayNegocios. (9 de 11 de 2017). <https://www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/las-10-causas-que-alejan-a-clientes-de-las-grandes-marcas-148648>. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/las-10-causas-que-alejan-a-clientes-de-las-grandes-marcas-148648>: <https://www.eltiempo.com/economia/finanzas-personales/las-10-causas-que-alejan-a-clientes-de-las-grandes-marcas-148648>

ESPAÑOLA, R. A. (s.f.). <https://dle.rae.es/pasajero?m=form>. Obtenido de <https://dle.rae.es/pasajero?m=form>.

Espinosa, R. (6 de abril de 2022). *BENCHMARKING*. Obtenido de <https://robertoespinosa.es/2017/05/13/benchmarking-que-es-tipos-ejemplos/>

Expansión. (17 de 12 de 2020). <https://expansion.mx/opinion/2020/12/17/los-componentes-clave-para-el-desarrollo-sostenible>. Obtenido de <https://expansion.mx/opinion/2020/12/17/los-componentes-clave-para-el-desarrollo-sostenible>

Expok. (04 de 03 de 2018). <https://www.expoknews.com/las-10-companias-mas-admiradas-del-mundo-en-responsabilidad-social/>. Obtenido de <https://www.expoknews.com/las-10-companias-mas-admiradas-del-mundo-en-responsabilidad-social/>

Fajardo, G. P., & Riasgos Erazo, S. C. (Enero - Abril de 2011). PROPUESTA PARA LA MEDIACIÓN DEL IMPACTO DE LAS TIC EN LA ENSEÑANZA UNIVERSITARIA. *Educ.Educ*, 14(1), 169-188. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v14n1/v14n1a10pdf>

FAO. (09 de 08 de 2018). <https://www.fao.org/conservation-agriculture/impact/benefits-of-ca/es/>. Obtenido de <https://www.fao.org/conservation-agriculture/impact/benefits-of-ca/es/>: <https://www.fao.org/conservation-agriculture/impact/benefits-of-ca/es/>

Fester, C. I. (3 de 12 de 2018). <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/23577/ciruizf.pdf;jsessionid=10F88EC651C2D2022028CB14A64C34D8.jvm1?sequence=1>. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/23577/ciruizf.pdf;jsessionid=10F88EC651C2D2022028CB14A64C34D8.jvm1?sequence=1>: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/23577/ciruizf.pdf;jsessionid=10F88EC651C2D2022028CB14A64C34D8.jvm1?sequence=1>

Fischer, Dornbusch, Stanley Schmalensee, Rudiger, Richard, 1989. (s.f.).

Flores, C. (1996). *Motivar a otros. Una experiencia*. Venezuela: Fondo Editorial de la UPEL.

Forero, L. S. (03 de 09 de 2021). <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10120/IMPACTO%20DE%20LA%20PANDEMIA%20COVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10120/IMPACTO%20DE%20LA%20PANDEMIA%20COVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

LA%20PANDEMIA%20COVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y:

<http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/10120/IMPACTO%20DE%20>

LA%20PANDEMIA%20COVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fourmarketing360. (5 de Febrero de 2020). *Prevenir*. Obtenido de Prevenir:
<https://prevenir.com/2020/02/05/el-clima-laboral-afecta-el-rendimiento-del-personal/#:~:text=Incremento%20de%20la%20desmotivaci%C3%B3n%20laboral,mala%20calidad%20y%20p%C3%A9rdidas%20econ%C3%B3micas.>

FrancoyVillalobos. (01 de 11 de 2016). <https://1library.co/document/q5mlrk7y-incidencia-factores-motivacionales-desempeno-laboral-empleados-empresa-compas.html>.
 Obtenido de <https://1library.co/document/q5mlrk7y-incidencia-factores-motivacionales-desempeno-laboral-empleados-empresa-compas.html>: <https://1library.co/document/q5mlrk7y-incidencia-factores-motivacionales-desempeno-laboral-empleados-empresa-compas.html>

Galeana, P. (2020). Las Epidemias a lo largo de la historia . *Antropología Americana* ,
 file:///C:/Users/Usuario/Downloads/844-Texto%20del%20art%C3%ADculo-4034-1-10-20201120.pdf.

Gallego. (1997). Las estrategias cognitivas en el aula. Madrid.

García Moreno , F. C. (2021). *Impacto de la pandemia por COVID-19 en el transporte intermunicipal en Colombia*. Consejo superior de transporte.

Garcia, & Magaz. (2000). Actualidad sobre el TDA-H.

Genovard, Gotzens, & Montané. (1987). Psicología de la educación. Barcelona.

Gibson, J. (2008). Los sentidos considerados como sistema de percepción. Boston.

Gómez, M. d., & García Gómez, A. (Enero - Junio de 2013). PROGRAMA DE ENSEÑANZA LUDICA: Un espacio para todos. *Iberoamericana para la Investigación y el*

Desarrollo Educativo(10). Obtenido de

<http://www.ride.org.mx/docs/publicaciones/10/educacion/C27.pdf>

Gonzalez&Huanca. (16 de 09 de 2020).

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Obtenido de

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y:

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzalez, M. (27 de 02 de 2020).

<http://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p14.pdf>. Obtenido de

<http://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p14.pdf>:

<http://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p14.pdf>

Goróstegui. (1997). Síndrome de déficit de atención con hiperactividad.

Gov.co. (12 de 04 de 2018). <https://www.dnp.gov.co/DNPN/Plan-Nacional-de-Desarrollo/Paginas/Pilares-del-PND/Emprendimiento/Turismo-el-proposito-que-nos-une.aspx>.

Obtenido de <https://www.dnp.gov.co/DNPN/Plan-Nacional-de-Desarrollo/Paginas/Pilares-del-PND/Emprendimiento/Turismo-el-proposito-que-nos-une.aspx>:

<https://www.dnp.gov.co/DNPN/Plan-Nacional-de-Desarrollo/Paginas/Pilares-del-PND/Emprendimiento/Turismo-el-proposito-que-nos-une.aspx>

Grisales, D. C., & López, Y. S. (2019). *marketing digital*. Obtenido de <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/2077/MARKETING%20DIGITAL%20COMO.pdf;jsessionid=052239FE42429524DF2B71C0B184A0BF?sequence=1>

Grupobancolombia. (6 de Abril de 2022). *Grupo Bancolombia*. Recuperado el 6 de Abril de 2022, de <https://www.grupobancolombia.com/wcm/connect/cff1db4f-27d9-4dee-83c0-8533a13b8c8e/nuestra+estrategia.pdf?MOD=AJPERES>

Guadalupe, M. (2 de junio de 20219). *biblioteca virtual*. Obtenido de características de los mercados:

<https://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2973/1/An%C3%A1lisis%20PESTEL.PDF>

Guerra, E. j. (1 de enero de 2008). *plan de emergencia y contingencias*. Obtenido de https://repositorio.gestiondelriesgo.gov.co/bitstream/handle/20.500.11762/32405/PLECS_SanMartinCesar_2008_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guido, L. M. (2009). *Tecnología de la información y la comunicación*. Argentina.

Gutierrez, V. (3 de octubre de 2020). Efectividad y afectividad en la comunicación. *EL FINANCIERO*, págs. 9-15.

Gutierrez, V. (03 de octubre de 2020). Efectividad y afectividad en la comunicación. *EL FINANCIERO*.

Hampton, R. (2000). *Administración. Tercera edición*. McGraw-Hill.

HENRY, & COLS. (2000). *Metodología de la investigación (3 ed.)*. México : Mc Graw Hill.

Hereda. (2015).

Hernández y Rodríguez, S. J. (2011). *Introducción a la administración*. Mexico: McGraw Hill.

Hernández, F., & Fernandez, S. (2016). *Metodología de la Investigación Sexta Edición*. México: Mc Graw Hill.

HERNANDEZ, FERNANDEZ, & BATISTA. (2014). *Metodología de la Investigación (6ª ed.)*. Bogotá: Mac Graw Hill.

Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

Herzberg, F., Mauser, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.

Hilgard. (1967). *Enciclopedia de la Psicología*. Cordoba: Loren.

howard, J. (s.f.). *el comportamiento del consumidor en la estrategia de marketing*.

http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Maslow's_hierarchy_of_needs.png. (s.f.).

<https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3207?show=full>. (13 de 11 de 2018).

Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3207?show=full>:

<https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3207?show=full>

<https://www.asale.org/damer/producido>. (s.f.).

<https://www.asale.org/damer/producido>. (s.f.).

<https://www.definicionabc.com/ciencia/analisis.php>. (s.f.).

https://www.emis.com/php/company-profile/CO/Terminal_De_Transporte_De_Aguachica_SA_es_9467104.html. (s.f.).

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=63246#:~:text=Son%20consideradas%20terminales%20de%20transporte,su%20parque%20automotor%2C%20donde%20se>. (s.f.).

humano, f. (05 de mrrzo de 2013). *talento humano*. Obtenido de <http://talentohumanofaba2013.blogspot.com/2013/03/definicion-de-talento-humano.html>

investigacioncientifica. (26 de junio de 2017). *metodologia de investigacion, pautas para hacer tesis*. Obtenido de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/definicion-del-marco-conceptual.html>

JOYA, J. A. (2 de febrero de 2012). *plan de desarrollo municipal*. Obtenido de <https://repositoriocdim.esap.edu.co/bitstream/handle/123456789/22260/26444-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jstor. (15 de 05 de 2019). <https://www.jstor.org/stable/j.ctv6mtcmp.6?seq=1>. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/j.ctv6mtcmp.6?seq=1>

Kinsbourle, & Kaplan. (1990). Problema de atención y aprendizaje en niños. México.

kotler, & MCarthy. (3 de enero de 2022). Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/4ps-del-marketing/#:~:text=Uno%20de%20los%20conceptos%20m%C3%A1s,y%20difundido%20por%20Philip%20Kotler.>

kotler, m. y. (2022). Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/4ps-del-marketing/#:~:text=Uno%20de%20los%20conceptos%20m%C3%A1s,y%20difundido%20por%20Philip%20Kotler.>

Kotler, P. (1967). *direccion de marketing*.

Kotler, P. (1967). *direccion de marketing*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.

kotler, p. (03 de abril de 2022). *mercado negro*. Obtenido de <https://www.mercadonegro.pe/marketing/marketing-digital/el-marketing-digital-segun-philip-kotler/>

LaRepública. (19 de 02 de 2019). <https://www.larepublica.co/economia/estos-son-los-efectos-que-tiene-la-informalidad-en-la-economia-local-2829576>. Obtenido de <https://www.larepublica.co/economia/estos-son-los-efectos-que-tiene-la-informalidad-en-la-economia-local-2829576>: <https://www.larepublica.co/economia/estos-son-los-efectos-que-tiene-la-informalidad-en-la-economia-local-2829576>

LaRepública. (21 de 03 de 2020). <https://www.larepublica.co/empresas/ventas-de-restaurantes-han-caido-67-por-emergencias-de-covid-19-a-nivel-nacional-2981220>. Obtenido de <https://www.larepublica.co/empresas/ventas-de-restaurantes-han-caido-67-por-emergencias-de-covid-19-a-nivel-nacional-2981220>: <https://www.larepublica.co/empresas/ventas-de-restaurantes-han-caido-67-por-emergencias-de-covid-19-a-nivel-nacional-2981220>

León, M. E. (11 de 10 de 2020). <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25256/1/Articulo%20Centro%20Recreativo%20Articulador%20Marcel%20Luengas.pdf>. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25256/1/Articulo%20Centro%20Recreativo%20Articulador%20Marcel%20Luengas.pdf>: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25256/1/Articulo%20Centro%20Recreativo%20Articulador%20Marcel%20Luengas.pdf>

Litwin, E. (Diciembre 2007). *Cuadernos de Investigación Educativa*. Uruguay: Publicación anual del Instituto de Educación.

LLanos, J. I., & mesa, n. m. (2012). *Estrategias comerciales para incrementar la participación en el mercado financiero de las compañías de financiamiento comercial de barranquilla (tesis posgrado)*. Barranquilla: universidad de la costa . Obtenido de

<https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/4880/TESIS%20Compa%C3%B1ias%20de%20financiamiento%20Comercial.pdf?sequence=1>

Lopez, D. (2 de abril de 2022). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/marketing-financiero.html>

lopez, J. (25 de febrero de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/sector-financiero.html>

Maldonado, G. &. (09 de 03 de 2020). <https://core.ac.uk/download/pdf/288312339.pdf>. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/288312339.pdf>: <https://core.ac.uk/download/pdf/288312339.pdf>

Marco, F. J. (2 de abril de 2022). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/institucion-financiera.html>

Marco, F. J. (02 de abril de 2022). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/institucion-financiera.html>

Mariño, J. C. (Octubre de 2008). TIC y la transformación de la práctica educativa en el contexto de las sociedades del conocimiento. *Universidad y sociedad del conocimiento*, 5(2). Obtenido de <http://www.uoc.edu/rusc/5/2/dt/esp/gonzalez.pdf>

MARKETING, A. A. (s.f.). Obtenido de <https://www.ama.org/>

MARKETING, A. A. (31 de marzo de 2022). <https://www.ama.org/>. Obtenido de <https://www.ama.org/>

Maslow. (1943). Teoría de la motivación Humana. *Emprender*.

Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Valencia: Dia de santos S.A.

Matlin, M. (1996). SENSACIÓN Y PERCEPCIÓN. *Prentice Hall*, 554.

McCarthy, J. (1960). *Marketing basico; un enfoque gerencial global*.

McCarthy, J. (1960). *Marketing basico; un enfoque gerencial global*. Mexico: Pearson.

Mcclelland. (1989). *Estudio de la motivación Humana*. Córdoba: Randonhouse.

Mejía, E. d. (15 de 05 de 2017). <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0073550.pdf>.

Obtenido de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0073550.pdf>:

<https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0073550.pdf>

Melara, 2018). (s.f.).

metodologia de investigacion, pautas para hacer tesis. (26 de junio de 2017). Obtenido de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/definicion-del-marco-conceptual.html>

Meysell Raquel Gutiérrez Solís, G. d. (2 de 12 de 2016). <https://docplayer.es/68204991-Planes-de-negocios-centro-recreativo-mango-s-city.html>. Obtenido de

<https://docplayer.es/68204991-Planes-de-negocios-centro-recreativo-mango-s-city.html>:

<https://docplayer.es/68204991-Planes-de-negocios-centro-recreativo-mango-s-city.html>

Min.Salud. (23 de 03 de 2020). <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Establecimientos-de-alimentos-bebidas-y-medicamentos-con-lineamientos-por-COVID-19.aspx>. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Establecimientos-de-alimentos-bebidas-y-medicamentos-con-lineamientos-por-COVID-19.aspx>: <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Establecimientos-de-alimentos-bebidas-y-medicamentos-con-lineamientos-por-COVID-19.aspx>

Ministerio de Salud y Protección Social. (06 de marzo de 2020). *Ministerio de salud* . Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Colombia-confirma-su-primer-caso-de-COVID-19.aspx>

MINTIC. (02 de ABRIL de 2022). Obtenido de <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/T/5755:Tecnologias-de-la-Informacion-y-las->

MORENO, O. (1 de abril de 2022). *preceden*. Obtenido de <https://www.preceden.com/timelines/297914-linea-de-tiempo-del-origen-y-evolucion-del-sistema-financiero-colombiano>

Natale, V. D. (1990). Estilo de aprendizaje y rendimiento académico. *Estilo de aprendizaje*, 1(5).

Nieto, E. y. (12 de 03 de 2011). <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/376>. Obtenido de <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/376>: <https://repository.cesa.edu.co/handle/10726/376>

O.I.T. (30 de 04 de 2018). https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_627202/lang--es/index.htm. Obtenido de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_627202/lang--es/index.htm: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_627202/lang--es/index.htm

Oas.org. (3 de 4 de 2017). <https://www.oas.org/dsd/publications/Unit/oea32s/ch64.htm#TopOfPage>. Obtenido de <https://www.oas.org/dsd/publications/Unit/oea32s/ch64.htm#TopOfPage>: <https://www.oas.org/dsd/publications/Unit/oea32s/ch64.htm#TopOfPage>

Olos.com. (12 de 10 de 2019). <https://www.olos.com.br/relacionamento-con-el-cliente/satisfaccion-del-cliente-autoservicio/?lang=es>. Obtenido de <https://www.olos.com.br/relacionamento-con-el-cliente/satisfaccion-del-cliente-autoservicio/?lang=es>: <https://www.olos.com.br/relacionamento-con-el-cliente/satisfaccion-del-cliente-autoservicio/?lang=es>

Olovacha, M. E. (4 de septiembre de 2018). *uta.edu*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28864/1/726%20MKT.pdf>

Onnibees. (10 de 10 de 2019). <https://www.omnibees.com/es/2019/10/marketing-hotelero/>. Obtenido de <https://www.omnibees.com/es/2019/10/marketing-hotelero/>:

<https://www.omnibees.com/es/2019/10/marketing-hotelero/>

Orjales. (1998). Deficit de atención con hiperactividad. Madrid.

Oviedo, G. L. (2004). La definicion del concepto de percepción en psicología con base en la teoria de Gestalt. *Revista de estudioas sociales*, 89-96.

Pachecho. (2020). Obtenido de <https://www.webyempresas.com/teoria-estructuralista-administracion/>

Paez, G. (2 de ABRIL de 2022). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/efectividad.html>

Paez, G. (02 de ABRIL de 2022). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/efectividad.html>

Palomo. (2005).

Palomo, V. &. (2015).

Parra, C., Bayona, J., & Salamanca, T. (2018). Vigencia conceptual de los factores de la motivación: Una perspectiva desde la teoría bifactorial propuesta por Hezberg. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, vol. XIV, núm. 27.

Pedraza, E., Amaya , G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de ciencias sociales*.

Peiró, R. (2 de abril de 2022). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/comportamiento-humano.html>

Peiró, R. (02 de abril de 2022). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/comportamiento-humano.html>

Peiró, R. (02 de abril de 2022). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/marketing-relacional.html>

Pineda. (1996). Disfunción ejecutiva en niños con trastorno por déficit de atención con hiperactividad. *Revista neurológica Colombiana*, 16-25.

planes de mejoramiento institucional. (26 de enero de 2004). *Al Tablero*.

porter, I. C. (08 de febrero de 2022). *Simla.com*. Obtenido de <https://www.simla.com/blog/las-5-fuerzas-de-porter>

porter, I. C. (8 de febrero de 2022). *Simla.com*. Obtenido de <https://www.simla.com/blog/las-5-fuerzas-de-porter>

Porter, M. (2009). *Ser competitivo*. Barcelona: Ediciones Deusto.

Price, M. S., & Henao Calderón, J. L. (2011). Influencia de la percepción visual en el aprendizaje. *Universidad de La Salle. Fundación Universitaria del Área Andina*, 9(1), 89.

Obtenido de <http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/sv/article/view/221>

puromarketing. (4 de abril de 2022). *puromarketing*. Obtenido de <https://www.puromarketing.com/pagina/marketing>

puromarketing. (s.f.). *puromarketing*. Obtenido de <https://www.puromarketing.com/pagina/marketing>

Questionpro. (14 de 10 de 2017). <https://www.questionpro.com/blog/es/estrategias-para-mejorar-la-calidad-del-servicio-al-cliente/>. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/estrategias-para-mejorar-la-calidad-del-servicio-al-cliente/>
<https://www.questionpro.com/blog/es/estrategias-para-mejorar-la-calidad-del-servicio-al-cliente/>

- Quintero. (2009). Avances en el transtorno por deficit de atención e hiperactividad. *Revista actas esp psiquitria*, 9(6), 352-358.
- Quiroga, G. (2006). METODOS ALTERNATIVO DE CONFLICTOS: PERSPECTIVA MULTIDICIPLINAR. En Q. Gonzalo, *METODOS ALTERNATIVO DE CONFLICTOS: PERSPECTIVA MULTIDICIPLINAR* (págs. 113 -129). Bosnia de Saravejo: Editorial URG.
- RANGEL, R. P. (2017). *ANALISIS DEL PLAN DE MARKETING IMPLEMENTADO POR LAS PYMES DE LA CIUDAD DE VALLEDUPAR DURANTE EL PERIODO DEL MES DE JULIO DEL 2016 Y EL MES DE MAYO DE 2017 (Trabajo de posgrado)*. Valledupar: UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD.
- republica, c. d. (s.f.). *camaramedellin, decreto 504 de 1997*. Obtenido de <http://www.camaramedellin.com.co>
- Reyes, G. E. (04 de Julio de 2001). <https://www.redalyc.org/pdf/181/18100408.pdf>. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/181/18100408.pdf>: <https://www.redalyc.org/pdf/181/18100408.pdf>
- Ripoll, S. (2003). *Relaciones Laborales*. Orellana: Gold.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración. Octava edición*. Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, 2. (s.f.).
- Rojas, L. (12 de 09 de 2018). <https://www.sutori.com/es/historia/la-fascinante-evolucion-de-la-hoteleria--dzjhoFfXTWYAU9NWegRUSeJM>. Obtenido de <https://www.sutori.com/es/historia/la-fascinante-evolucion-de-la-hoteleria-->

dzjhoFfXTWYAU9NWegRUSseJM: <https://www.sutori.com/es/historia/la-fascinante-evolucion-de-la-hoteleria--dzjhoFfXTWYAU9NWegRUSseJM>

Ropero, G. R. (07 de 12 de 2020).

https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/52897/TrabajodeGrado_Greisy%20Roqueme_MaestriaGobiernodelTerriorioyGestionPublica.pdf?sequence=1. Obtenido de

https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/52897/TrabajodeGrado_Greisy%20Roqueme_MaestriaGobiernodelTerriorioyGestionPublica.pdf?sequence=1:

https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/52897/TrabajodeGrado_Greisy%20Roqueme_MaestriaGobiernodelTerriorioyGestionPublica.pdf?sequence=1

Ruíz Gómez , F., Ospina Martínez , M. L., Durán Camacho , C. A., & Castañeda Orjuela , C. A. (2020). *COVID-19 en Colombia consecuencias de una pandemia en desarrollo* .

Observatorio Nacional de Salud .

Ruiz, B. L. (15 de 05 de 2020).

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/37934/blperezr.pdf?sequence=1>.

Obtenido de

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/37934/blperezr.pdf?sequence=1>:

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/37934/blperezr.pdf?sequence=1>

salud, M. d. (s.f.). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.minsalud.gov.co%2Fsites%2Frid%2FLists%2FBibliotecaDigital%2FRIDE%2FVS%2FED%2FVSP%2Fabc-zika.pdf

Sampieri, R. H. (2014). *Metodologia de la investigacion* . mexico D,F.

Sancllemente, M. d. (18 de 12 de 2015). https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22498/rosario_rivera_tesis.pdf. Obtenido de https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22498/rosario_rivera_tesis.pdf: https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/22498/rosario_rivera_tesis.pdf

Sandoval. (12 de 04 de 2014). https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1795. Obtenido de https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1795: https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1795

Sandoval-Sinarahua, L. &.-G. (13 de 11 de 2018). <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3207?show=full>. Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3207?show=full>: <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3207?show=full>

SantanderUniversidades. (14 de 10 de 2020). <https://www.becas-santander.com/es/blog/motivacion-laboral-tecnicas.html#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20en%20el%20trabajo,la%20definici%C3%B3n%20recogida%20por%20N>. Obtenido de <https://www.becas-santander.com/es/blog/motivacion-laboral-tecnicas.html#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20en%20el%20trabajo,la%20definici%C3%B3n%20recogida%20por%20N>: <https://www.becas-santander.com/es/blog/motivacion-laboral-tecnicas.html#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20en%20el%20trabajo,la%20definici%C3%B3n%20recogida%20por%20N>.

Scheel, J. E. (2000). *Roles alternativos de las tics en educación: sistema de apoyo al sistema de enseñanza aprendizaje*. Chile.

Scheel, J. E., & Laval, E. (4,5 y 6 de Diciembre de 2000). Roles alternativos de TIC en educación: sistemas de apoyo al proceso de enseñanza aprendizaje. *Ribie*. Obtenido de <http://www.niee.ufrgs.br/eventos/RIBIE/2000/papers/048.htm>

sectoriales, n. t. (s.f.). *mincit.gov.co, NTSH*. Obtenido de mincit.gov.co

Sevilla, P. (03 de ABRIL de 2022). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/mercadotecnia-marketing.html>

Sevilla, P. (3 de ABRIL de 2022). *ECONOMIPEDIA*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/mercadotecnia-marketing.html>

Sigre. (30 de 04 de 2020). <https://www.blogsigre.es/2020/04/30/ecoinventos-para-un-planeta-mas-sostenible/>. Obtenido de <https://www.blogsigre.es/2020/04/30/ecoinventos-para-un-planeta-mas-sostenible/>

Skinner. (2009). *Aprendizaje y comportamiento*. Barcelona.

Smetek, M. P. (13 de 08 de 2020). https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4063/ADM_1020823190_2020_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y. Obtenido de https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4063/ADM_1020823190_2020_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y: https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4063/ADM_1020823190_2020_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y

social, M. d. (s.f.). Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201537%20de%202020.pdf

Soler, A., & Chirolde, R. (2010). Motivación y rendimiento docente en estudiantes bolivianos del nuevo programa de formación de médicos. *Educación médica superior* 24, 42-51.

Solomon. (2010). Entorno de aprendizaje con ordenadores. Barcelona.

Souza, D. (2008). The impact when not diagnosed. *Revista Jbras psiquiatry*, 57(2), 139-151.

Sumatec. (24 de 04 de 2021). <https://sumatec.co/importancia-del-sistema-de-gestion-ambiental-de-una-empresa/#:~:text=Es%20un%20sistema%20que%20se,las%20actividades%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>. Obtenido de <https://sumatec.co/importancia-del-sistema-de-gestion-ambiental-de-una-empresa/#:~:text=Es%20un%20sistema%20que%20se,las%20actividades%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.

superfinanciera. (3 de abril de 2022). *superintendencia financiera de Colombia*. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/normativa/normativa-general/circulares-externas-cartas-circulares-y-resoluciones-desde-el-ano-/circulares-externas/-20142>

Tiempo, E. (30 de 09 de 2020). <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/desempleo-en-colombia-segun-el-dane-agosto-2020-540710>. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/desempleo-en-colombia-segun-el-dane-agosto-2020-540710>: <https://www.eltiempo.com/economia/sectores/desempleo-en-colombia-segun-el-dane-agosto-2020-540710>

transporte, c. s. (s.f.). *consejo superior de transporte* . Obtenido de <http://consejosuperiordeltransporte.org/normatividad-expedida-por-el-gobierno-nacional-en-relacion-al-covid-19/>

transporte, M. d. (s.f.). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fdapre.presidencia.gov.co%2Fnormativa%2Fnormativa%2FDECRETO%2520575%2520DEL%252015%2520DE%2520ABRIL%2520DE%25202020.pdf&chunk=true

transporte, M. d. (s.f.). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fdapre.presidencia.gov.co%2Fnormativa%2Fnormativa%2FDECRETO%2520478%2520DEL%252012%2520DE%2520MAYO%2520DE%25202021.pdf&chunk=true

transporte, T. d. (s.f.). <http://terminalaguachica.com/web/contacto/>.

Triana, A. (9 de 8 de 2016). <https://abadestriana.com/los-restaurantes-su-origen-e-historia/>. Obtenido de <https://abadestriana.com/los-restaurantes-su-origen-e-historia/>

Trujillo, M. J. (3 de 09 de 2021). https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10378/3/IV_FCE_310_TI_Jeremias_Montero_2021.pdf. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10378/3/IV_FCE_310_TI_Jeremias_Montero_2021.pdf: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10378/3/IV_FCE_310_TI_Jeremias_Montero_2021.pdf

Tu Economía. (02 de abril de 2022). Obtenido de <https://tueconomia.net/recursos-humanos/gestion-organizacional-concepto-y-definicion/>

Uribe, J. (2012). *El sistema financiero colombiano: estructura y evolución reciente*. Bogotá: Banco de la República.

Vanesa, A. (1 de noviembre de 2019). *inclusion financiera y calidad de vida en Colombia*. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/530/Inclusion%20y%20Uso%20de%20los%20Servicios%20Financieros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vásquez, I. (Diciembre de 2005). *Gestio Polis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/>

Verdugo. (20 de 11 de 2015). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=348058>. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=348058>: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=348058>

Vizcaíno, A. (06 de 04 de 2018). <http://www.comunidadism.es/blogs/10-leyes-ambientales-que-toda-empresa-deberia-conocer>. Obtenido de <http://www.comunidadism.es/blogs/10-leyes-ambientales-que-toda-empresa-deberia-conocer>

wehmeyer, M. (2008). *The intellectual disability construct and its relation to human functioning. Intellectual and Developmental Disabilities* . San Diego.

westreicher, g. (2 de abril de 2022). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/banco-central.html>

westreicher, g. (02 de abril de 2022). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/banco-central.html>

WIKIPEDIA. (s.f.). Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Efectividad_de_marketing#:~:text=La%20Efectividad%20de%20marketing%20es,como%20en%20el%20largo%20plazo.

Wikipedia. (21 de 05 de 2022). <https://es.wikipedia.org/wiki/Aguachica#:~:text=Aguachica%20es%20un%20municipio%20del>,

zona%20sur%20del%20caribe%20colombiano. Obtenido de

<https://es.wikipedia.org/wiki/Aguachica#:~:text=Aguachica%20es%20un%20municipio%20del,zona%20sur%20del%20caribe%20colombiano.>:

[https://es.wikipedia.org/wiki/Aguachica#:~:text=Aguachica%20es%20un%20municipio%20del,zona%20sur%20del%20caribe%20colombiano.](https://es.wikipedia.org/wiki/Aguachica#:~:text=Aguachica%20es%20un%20municipio%20del,zona%20sur%20del%20caribe%20colombiano)

WWF. (17 de 05 de 2019). <https://www.wwf.org.co/?347192/Reciclaje-breve-historia-de-un-eterno->

[retorno#:~:text=Se%20cree%20que%20el%20reciclaje,el%20gampi%20y%20el%20c%C3%A1%20B1amo](https://www.wwf.org.co/?347192/Reciclaje-breve-historia-de-un-eterno-#:~:text=Se%20cree%20que%20el%20reciclaje,el%20gampi%20y%20el%20c%C3%A1%20B1amo). Obtenido de <https://www.wwf.org.co/?347192/Reciclaje-breve-historia-de-un-eterno->

[retorno#:~:text=Se%20cree%20que%20el%20reciclaje,el%20gampi%20y%20el%20c%C3%A1%20B1amo](https://www.wwf.org.co/?347192/Reciclaje-breve-historia-de-un-eterno-#:~:text=Se%20cree%20que%20el%20reciclaje,el%20gampi%20y%20el%20c%C3%A1%20B1amo).

Zapata. (2009). Historia del sistema financiero colombiano. *Revista Gaceta financiera*, 11-20.

Zapata. (6 de Octubre de 2015). *ceipa*. Recuperado el 4 de Abril de 2022, de <http://www.ceipa.edu.co/lupa/index.php/lupa/article/view/82/158>.

Zonaeconomica. (15 de 07 de 2020). <https://www.zonaeconomica.com/teoria-modernizacion>. Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/teoria-modernizacion>

Zubiria, F. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá, D.C: Estudios.

Zuñiga, K. A. (12 de 02 de 2017). http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escuela_ciencias_sociales/Trabajo%20de%20Grado/5.Conociendo%20el%20sector%20informal,%20Condiciones%20laborales%20y%20socioeconomicas%20de%20la%20insercion%20y%20mantenimiento%20de%20trabajadores%20.pdf. Obtenido de

http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escuela_ciencias_sociales/Trabajo%20de%20Grado/5.Conociendo%20el%20sector%20informal,%20Condiciones%20laborales%20y%20socioeconomicas%20de%20la%20insercion%20y%20mantenimiento%20de%20trabajadores%20.pdf:

http://w2.ucab.edu.ve/tl_files/escuela_ciencias_sociales/Trabajo%20de%20Grado/5.Conociendo%20el%20sector%20informal,%20Condiciones%20laborales%20y%20socioeconomicas%20de%20la%20insercion%20y%20mantenimiento%20de%20trabajadores%20.pdf